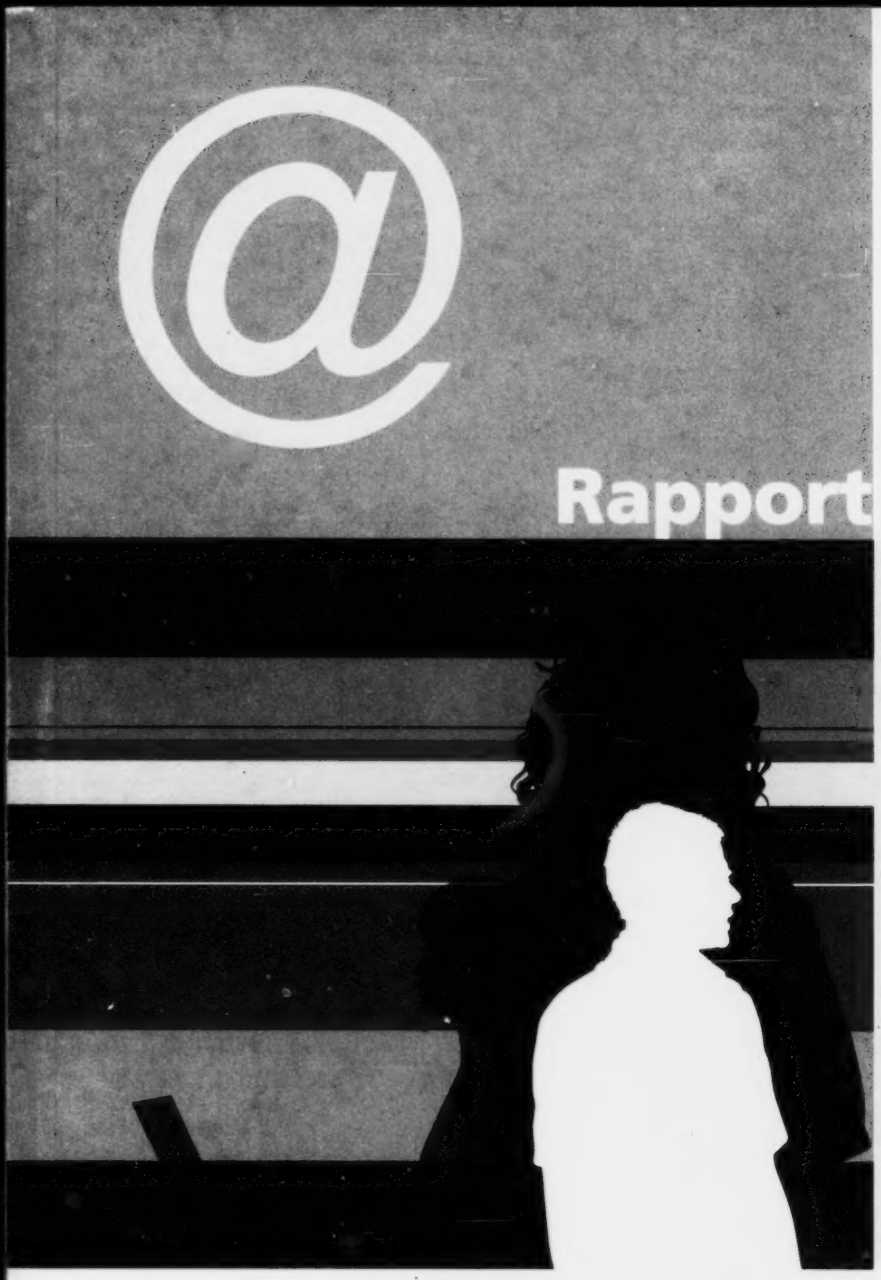
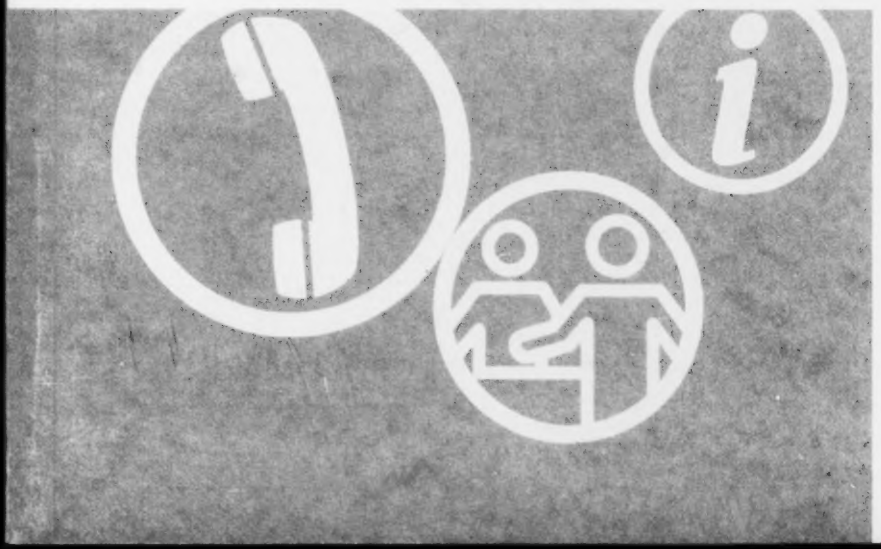
Services Québec



Rapport annuel de gestion 2009-2010



Québec

Services Québec

Rapport annuel de gestion

2009-2010

Cette publication a été rédigée par Services Québec.
Conception graphique : Parenthèses Communications

Il est possible d'obtenir de l'information complémentaire sur Services Québec en consultant son site Internet, à l'adresse suivante : **www.servicesquebec.gouv.qc.ca** (section Découvrir Services Québec).

Dans ce document, le genre masculin est employé dans le seul but d'alléger le texte.
ISSN 1911-785X
ISSN 1911-7868 (PDF)
ISBN 978-2-550-60089-3
ISBN 978-2-550-60090-9 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2010

© Gouvernement du Québec, 2010

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Services Québec.

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

En tant que ministre responsable de l'application de la Loi sur Services Québec, j'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2009-2010 *de Services Québec. Ce rapport présente les résultats obtenus pour l'exercice financier visé.*

Je dédie ce rapport à la mémoire de M^me^ Anne Chabot et de M^me^ Anne Labelle. Ces deux fonctionnaires de Services Québec ont toutes deux perdu la vie dans le séisme survenu à Haïti, le 12 janvier 2010, alors qu'elles étaient en mission afin de contribuer au développement des technologies de l'information au sein de l'administration publique de ce pays. Leur souvenir restera à jamais un témoignage fort de l'engagement des employés de l'État envers la population, autant ici au Québec qu'ailleurs dans le monde.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La présidente du Conseil du trésor, ministre responsable de l'Administration gouvernementale et ministre des Services gouvernementaux,

MICHELLE COURCHESNE

Québec, octobre 2010

Madame Michelle Courchesne
Présidente du Conseil du trésor
Ministre responsable de l'Administration gouvernementale
Ministre des Services gouvernementaux

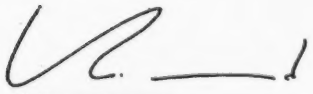
Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2009-2010 *de Services Québec.*

Ce document fait état des résultats de Services Québec au regard de ses engagements et rend compte de l'ensemble de ses activités pour l'exercice se terminant le 31 mars 2010.

Je vous prie de recevoir, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Le président-directeur général par intérim,



JOCELYN GIRARD

Québec, octobre 2010

Mot de la présidente du conseil d'administration

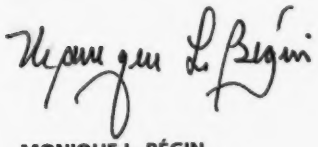
En décembre 2009, j'ai eu l'honneur d'être désignée présidente du conseil d'administration de Services Québec. Deux administrateurs, M^me^ Dominique Savoie et M. Jean-Louis Bazin, ont été accueillis au même moment à titre de nouveaux membres.

L'exercice 2009-2010 a constitué une phase charnière pour Services Québec. À la veille du dépôt à l'Assemblée nationale du Québec du rapport sur l'application de sa loi constitutive, cette année a été l'occasion pour les membres du conseil d'administration de se prononcer sur le plan de développement de Services Québec. L'année qui vient de passer a également été marquée par des situations d'exception liées à la pandémie de grippe A(H1N1) et au séisme à Haïti.

Je tiens à remercier tous les membres du conseil d'administration pour leur grande disponibilité, notamment MM. Jean Leclerc, Gilles Demers et Georges Lalande qui ont quitté le conseil au cours de l'année 2009-2010.

Les membres du conseil se joignent à moi pour remercier l'ensemble du personnel de Services Québec ainsi que son président-directeur général, M. Pierre Roy, pour leur engagement tout au long de l'année. Plus particulièrement, je désire souligner le travail remarquable des préposés au plus fort de la pandémie de grippe A(H1N1). Je ne peux passer sous silence le rôle des employés de la Direction de la coordination de l'information et des mesures d'urgence durant le même événement. À la suite du séisme à Haïti qui a mobilisé Services Québec, ces équipes ont aussi su faire preuve du même professionnalisme. Grâce au dévouement de ces personnes, Services Québec a pu, dans des contextes sans précédent, transmettre rapidement une information de qualité à l'ensemble de la population du Québec.

La présidente du conseil d'administration,



MONIQUE L. BÉGIN

Québec, octobre 2010

Mot du président-directeur général

C'est avec fierté que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* de Services Québec. Les résultats obtenus au terme de cet exercice financier témoignent de la progression significative de l'organisation vers les objectifs du *Plan stratégique 2007-2012* et de sa contribution à l'amélioration des services publics.

L'année 2009-2010 aura d'abord été marquée par la gestion d'événements majeurs ayant mobilisé de façon exceptionnelle l'ensemble de l'organisation. L'ampleur de la pandémie de grippe A(H1N1), à l'automne 2009, aura permis à Services Québec de jouer un rôle de premier plan dans la coordination de la communication gouvernementale. À ce chapitre, je veux remercier les partenaires gouvernementaux et privés qui se sont associés à Services Québec pour offrir à la population québécoise une information de pointe tout au long de cette crise. Le séisme survenu à Haïti en janvier 2010 constitue un autre événement majeur ayant permis de positionner Services Québec comme un intervenant incontournable en situation de crise. Par sa présence constante au Centre d'accueil gouvernemental mis sur pied à la suite de ce séisme, Services Québec a joué un rôle déterminant dans les opérations de rapatriement des ressortissants canadiens et haïtiens.

Je remercie le personnel de Services Québec qui a fait preuve d'un professionnalisme exemplaire et d'une grande générosité à l'occasion de ces deux événements d'importance. Je souhaite également saluer le dévouement de nos deux collègues qui ont perdu la vie lors du séisme à Haïti où elles étaient en mission pour Services Québec.

Par ailleurs, les travaux réalisés en 2009-2010 auront permis à Services Québec de franchir des étapes importantes dans la mise en place d'une prestation intégrée de services publics. À cet égard, la conclusion d'une entente avec Service Canada et la signature d'une lettre d'intention avec l'Agence du revenu du Canada témoignent des efforts concertés des différents ordres de gouvernement dans la simplification des services publics. Grâce à ces ententes, les nouveaux parents qui déclarent la naissance d'un enfant au Directeur de l'état civil pourront autoriser, directement sur le formulaire de déclaration de naissance, la communication d'informations permettant l'inscription à divers programmes et services liés à la naissance d'un enfant.

Dans l'ensemble, les résultats de cette année, tant en ce qui a trait aux améliorations réalisées dans le Portail gouvernemental de services qu'en ce qui concerne la poursuite des travaux entourant Mon dossier citoyen, marquent une progression importante dans la mise en place du gouvernement en ligne.

Enfin, l'année 2010-2011 sera une année déterminante dans le développement de Services Québec avec le dépôt, à l'Assemblée nationale du Québec, du rapport sur l'application de sa loi constitutive par la ministre des Services gouvernementaux. Les conclusions de ce rapport serviront de point de départ à la réalisation d'une autre phase du développement de la mission de Services Québec et de sa contribution à la modernisation des services publics.

Le président-directeur général par intérim,

JOCELYN GIRARD

Québec, octobre 2010

Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents

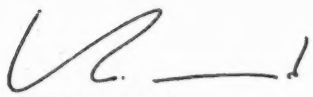
Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du *Rapport annuel de gestion 2009-2010* de Services Québec

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisation;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats relatifs aux objectifs stratégiques et à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2010.

Le président-directeur général par intérim,



JOCELYN GIRARD

Québec, octobre 2010

Rapport de validation de la vérification interne

Monsieur Jocelyn Girard
Président-directeur général par intérim
Services Québec

Monsieur le Président-Directeur général,

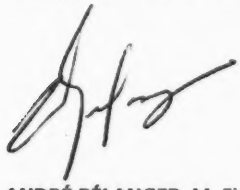
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 *de Services Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe au président-directeur général de Services Québec.*

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 *de Services Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.*

Le responsable de la vérification interne,



ANDRÉ BÉLANGER, M. Fisc., MAP, CA

Québec, septembre 2010

Table des matières

Faits marquants en 2009-2010 1

1 Présentation de l'organisation 3

1.1 La mission 3
1.2 L'offre de services 3
1.3 La gouverne 4
1.4 La structure administrative 7

2 Résultats relatifs à la qualité des services 8

2.1 Le suivi des objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* 8
2.2 L'évaluation de la satisfaction et de la qualité perçue des services 11
2.3 Le traitement des plaintes et des commentaires 13
2.4 L'amélioration des services 15

3 Résultats relatifs au *Plan stratégique 2007-2012* 16

3.1 Simplifier la relation entre l'État, les citoyens et les entreprises dans une prestation de services de qualité 19
3.2 Assurer un leadership dans le renouvellement de la prestation de services publics 32
3.3 Mettre en œuvre les assises nécessaires au développement d'une organisation agile 35

4 Ressources humaines et accès à l'égalité en emploi 42

5 Développement durable 45

6 États financiers 57

7 Autres exigences 72

7.1 L'allégement réglementaire et administratif 72
7.2 L'emploi et la qualité de la langue française 72

Annexes

Annexe 1 *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* 73
Annexe 2 Engagements du Directeur de l'état civil 74
Annexe 3 Schéma du *Plan stratégique 2007-2012* 75
Annexe 4 Guide d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration 76

Faits marquants en 2009-2010

Une progression du gouvernement en ligne

- Près de 16 millions de visites ont été effectuées sur le Portail gouvernemental de services.
- Deux nouveaux guides électroniques ont été mis en ligne : le guide *Québécois à l'étranger* et le guide *Perdre son autonomie*. Les citoyens peuvent ainsi accéder à 19 guides électroniques leur permettant de trouver facilement l'information gouvernementale se rapportant à leur situation.
- Un questionnaire thématique portant sur le changement d'adresse des entreprises a été développé. Celui-ci permet aux entrepreneurs de connaître les formalités à observer ainsi que la liste des ministères et organismes à aviser lors d'un changement d'adresse. Cet ajout porte à neuf le nombre de questionnaires thématiques (auparavant appelés *entrevues interactives*) destinés aux entreprises.
- Le Service québécois de changement d'adresse a été utilisé pour effectuer 642 868 transactions de changements d'adresse, ce qui représente une augmentation de 7 % par rapport à l'année précédente. Près d'une transaction sur deux (47 %) a été effectuée en libre-service par l'entremise du Portail gouvernemental de services.
- Un total de 63 478 demandes de certificats et de copies d'actes ont été transmises au Directeur de l'état civil au moyen des services en ligne DE*Clic!*, soit 14 % de plus qu'au cours de l'exercice précédent.

De nouveaux partenariats et de nouveaux services

- Une entente entre Services Québec, le Directeur de l'état civil et Service Canada et la signature d'une lettre d'intention avec l'Agence du revenu du Canada a permis d'amorcer la mise en place de la première grappe de services visant la simplification des démarches pour les nouveaux parents. Ces ententes donnent la possibilité aux parents qui déclarent la naissance d'un enfant d'autoriser, directement sur le formulaire de déclaration de naissance, la communication de renseignements permettant l'inscription à divers programmes et services liés à la naissance d'un enfant et offerts par le gouvernement fédéral.
- Services Québec a conclu de nouvelles ententes d'interconnexion ou de prise en charge des appels avec le ministère des Transports pour le service Québec 511 et avec le ministère de la Santé et des Services sociaux pour le Dossier de santé du Québec.
- Les citoyens peuvent accéder aux services d'un commissaire à l'assermentation dans 65 bureaux de Services Québec.

Des mesures d'urgence exceptionnelles déployées lors de deux événements d'envergure

La pandémie de grippe A(H1N1)

Lors de la pandémie de grippe A(H1N1) à l'automne 2009, Services Québec a assuré la coordination de la communication gouvernementale dans ce dossier en collaboration avec l'Organisation de la sécurité civile du Québec et le Secrétariat à la communication gouvernementale.

Services Québec a également coordonné la production et la diffusion de l'information gouvernementale dans le site Pandémie Québec, lequel a fait l'objet de plus de 3 500 000 visites. Les préposés du Centre de relations avec la clientèle ont, quant à eux, répondu à plus de 300 000 appels portant sur des questions d'ordre général sur la grippe A(H1N1) et sur celles en lien avec la vaccination.

Durant les sept mois où il a été mis à contribution, Services Québec a organisé 69 points de presse de l'Organisation de la sécurité civile du Québec auxquels près de 700 représentants des médias ont participé. Le tout s'est fait avec la collaboration du ministère de la Santé et des Services sociaux et de nombreux autres partenaires.

Lors de la 14e cérémonie de remise du Mérite québécois de la sécurité civile, Services Québec a reçu le Mérite dans la catégorie Organisation gouvernementale pour l'ensemble de son travail dans le dossier de la grippe A(H1N1).

Les résultats des sondages témoignent d'une satisfaction très élevée des citoyens à l'égard des services offerts par Services Québec durant cette crise.

L'Opération Haïti

À la suite du séisme du 12 janvier à Haïti, Services Québec a été mobilisé pour l'Opération Haïti, mise en place par l'Organisation de la sécurité civile du Québec.

Durant deux mois, Services Québec a assuré une présence constante au Centre d'accueil gouvernemental pour répondre aux questions des personnes rapatriées, portant sur les programmes et services gouvernementaux. Entre le 15 janvier et le 21 février 2010, 4 278 ressortissants canadiens et citoyens haïtiens ayant un permis de séjour temporaire ont été accueillis.

Dans ce contexte, Services Québec a accueilli et accompagné de nombreux représentants politiques et dignitaires. Il a par ailleurs veillé à l'organisation d'activités de presse, à la gestion des entrevues et au suivi des demandes médiatiques.

1 Présentation de l'organisation

1.1 La mission

Services Québec a pour mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics. Cette mission désigne Services Québec en tant que répondant privilégié pour le gouvernement du Québec en matière de prestation de services publics auprès des citoyens et des entreprises.

1.2 L'offre de services

Selon les principes énoncés dans sa loi constitutive, Services Québec est appelé à développer une approche intégrée dans la prestation des services publics, de façon à en assurer l'efficacité. De plus, depuis le 1er avril 2008, en vertu de la Loi modifiant la Loi sur Services Québec et d'autres dispositions législatives, l'organisation du Directeur de l'état civil (l'officier et son personnel) fait partie du personnel de Services Québec. La mission et les responsabilités du Directeur de l'état civil sont prévues au Code civil du Québec.

Par ailleurs, l'offre de services de Services Québec se développe graduellement en fonction des partenariats qu'il conclut avec les autres ministères et organismes du gouvernement. Au 31 mars 2010, l'offre de services s'exprimait comme suit.

Le service de renseignements et de référence

Services Québec offre à la population un service de renseignements et de référence sur les programmes et les services du gouvernement du Québec. Les citoyens et les entreprises peuvent accéder à une vaste gamme de renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux au moyen du Portail gouvernemental de services, accessible sur Internet. L'internaute peut, le cas échéant, être aiguillé vers le ministère ou l'organisme concerné par sa demande. Des préposés offrent également ces services dans le réseau de bureaux situés sur l'ensemble du territoire québécois, par téléphone, par courriel ou par courrier. De plus, Services Québec distribue dans ses bureaux de nombreuses publications gouvernementales sur des sujets variés. Elles sont aussi accessibles sur Internet.

Les services d'accompagnement

Les utilisateurs du Portail gouvernemental de services peuvent obtenir de l'aide à la navigation pour effectuer une transaction, en téléphonant à Services Québec. La clientèle des bureaux de Services Québec qui utilise les postes informatiques mis à sa disposition peut bénéficier de l'aide d'un préposé sur place ou, encore, téléphoner à un préposé du Centre de relations avec la clientèle.

Par ailleurs, les guides électroniques et les questionnaires thématiques, s'adressant respectivement aux citoyens et aux entreprises, orientent ces derniers vers les informations et les services correspondant à leurs besoins et à leurs attentes. Ces services d'accompagnement se présentent selon les principaux événements de vie (pour les citoyens) ou les étapes du cycle de vie (pour les entreprises).

Le Service québécois de changement d'adresse

Le Service québécois de changement d'adresse permet aux citoyens d'effectuer leur changement d'adresse auprès de six ministères et organismes en une seule démarche. Ce service est accessible en libre-service, par Internet ou, encore, au téléphone ou en personne, dans les bureaux de Services Québec.

Les services relatifs aux registres d'État

Services Québec s'est vu confier des activités et fonctions relevant de trois registres qui concernent les citoyens et les entreprises.

En ce qui concerne les services liés au Registre foncier du Québec, 73 bureaux de Services Québec offrent les services de réception et de traitement des demandes d'inscription, de réception et de traitement des demandes de copies de documents ainsi que de facturation et assurent les activités d'encaissement relatives à ces services.

Les services relatifs au registre des entreprises sont offerts dans deux bureaux de Services Québec situés à Québec et à Montréal. Il s'agit de l'immatriculation des entreprises individuelles, des sociétés, des associations et d'autres regroupements, de la consultation du registre et de la réponse aux demandes de renseignements généraux relatives au registre des entreprises.

Le Directeur de l'état civil relève de Services Québec. En plus des bureaux de Québec et de Montréal offrant tout particulièrement les services du Directeur de l'état civil, une quinzaine de bureaux en région offrent aux citoyens un accompagnement personnalisé afin qu'ils puissent remplir et déposer des demandes de certificats ou de copies d'actes de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès. Dans ces bureaux, les citoyens peuvent également payer les frais exigibles.

Les services de communication gouvernementale

À la demande de l'Organisation de la sécurité civile du Québec, Services Québec assume la responsabilité de coordonner les communications gouvernementales lors d'un sinistre réel ou appréhendé. À cet égard, il assure la diffusion de l'information sur la situation auprès des personnes sinistrées, de la population en général et des médias ainsi que celle sur les mesures prises ou envisagées par le gouvernement du Québec pour la protection des personnes et des biens. Enfin, le réseau de Services Québec collabore régulièrement à différentes campagnes nationales et régionales d'information pour le compte de ministères et d'organismes du gouvernement du Québec.

Les services d'assermentation

Depuis le 1er avril 2009, Services Québec offre les services d'assermentation dans 65 de ses bureaux.

1.3 La gouverne

Au 31 mars 2010, Services Québec était sous la responsabilité de la ministre des Services gouvernementaux, Mme Dominique Vien. L'organisation était, à ce moment, dirigée par M. Pierre Roy, président-directeur général.

Le conseil d'administration

Services Québec est une personne morale constituée en vertu de la Loi sur Services Québec. Ses affaires sont administrées par un conseil d'administration formé de dix membres nommés par le gouvernement et d'une personne désignée par la ministre des Services gouvernementaux. Le président-directeur général fait partie du conseil d'administration.

À l'exception du président-directeur général et de la personne désignée par la ministre, quatre membres sont des sous-ministres, sous-ministres associés ou sous-ministres adjoints nommés en vertu de la Loi sur la fonction publique ou des dirigeants d'organismes publics et cinq membres viennent du milieu intéressé par les affaires de Services Québec, dont un représentant du milieu municipal et un représentant du Conseil des aînés.

Au 31 mars 2010, les membres du conseil d'administration étaient les suivants :

M^me^ Monique L. Bégin, présidente du conseil
Administratrice de société

M. Gilles Demers, vice-président du conseil
Sous-ministre du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (jusqu'au 5 janvier 2010)

M. Pierre Roy
Président-directeur général de Services Québec

M^me^ Diane Jean

Sous-ministre des Services gouvernementaux, dirigeante principale de l'information et présidente-directrice générale du Centre de services partagés du Québec

M^me^ Dominique Savoie
Sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

M. Marc Giroux
Président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec

M^me^ Guylaine Rioux
Vice-présidente aux relations avec les partenaires et à l'expertise-conseil à la Commission de la santé et de la sécurité du travail

M^me^ Monique Charbonneau
Présidente, Groupe de travail sur les collectivités rurales branchées

M. Mustapha Kachani
Directeur général du Centre d'intégration multi-services de l'Ouest de l'Île

M^me^ Pauline Quinlan
Mairesse de la Ville de Bromont

M. Jean-Louis Bazin
Membre et président intérimaire du Conseil des aînés

Au cours de l'année de référence, le conseil d'administration s'est réuni à trois reprises. Les membres y ont notamment adopté le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* et les états financiers pour le même exercice ainsi que le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2009-2010*.

Ils ont pu suivre la situation budgétaire de Services Québec, les actions qui ont été mises en œuvre relativement aux situations d'exception de la pandémie de grippe A(H1N1) et du séisme à Haïti, de même que le plan d'action annuel et les résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle. Cette année a été l'occasion pour les membres de se prononcer sur le plan de développement de Services Québec et de se familiariser avec l'approche de réalisation du rapport sur l'application de la Loi sur Services Québec.

En 2009-2010, le conseil a pourvu trois postes vacants avec les nominations de M^mes^ Monique L. Bégin et Dominique Savoie et de M. Jean-Louis Bazin. De plus, les mandats de M^mes^ Guylaine Rioux et Pauline Quinlan ont été renouvelés pour une période de trois ans.

Le Comité de vérification

Le Comité de vérification a pour fonction de formuler des avis au conseil d'administration de Services Québec en ce qui concerne l'évaluation du rendement de l'organisation, la qualité de ses contrôles internes et de son information financière ainsi que la conformité de sa gestion aux lois, aux règlements et à l'éthique. De plus, il coordonne les activités de vérification et s'assure que les ressources sont utilisées de façon efficiente et efficace.

Le Comité de vérification est formé de quatre membres choisis par le conseil d'administration, dont au moins trois sont membres de celui-ci, autres que le président du conseil et le président-directeur général. Au 31 mars 2010, les membres du Comité de vérification étaient les suivants :

M. Gilles Demers, vice-président du conseil
Sous-ministre du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation
(jusqu'au 5 janvier 2010)

M. André Gignac
Membre expert désigné par le conseil d'administration

M. Marc Giroux
Président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec

M. Mustapha Kachani
Directeur général du Centre d'Intégration multi-services de l'Ouest de l'Île

Le Comité de vérification s'est réuni à trois reprises en 2009-2010. Il a assuré le suivi des activités de la vérification interne et approuvé les plans d'action pour 2009-2010 et 2010-2011. Il a recommandé l'approbation par le conseil d'administration des états financiers 2008-2009 et du *Rapport annuel de gestion 2008-2009* de Services Québec. Le Comité a également rencontré l'équipe du Vérificateur général pour s'assurer du bon déroulement de la vérification financière.

Le Comité a aussi suivi la situation budgétaire de Services Québec. Le Comité a approuvé une nouvelle version des documents *Responsabilités et modalités de fonctionnement du Comité de vérification, Politique de vérification interne* et *Modalités de fonctionnement de la vérification interne*.

Le Comité de direction

Au 31 mars 2010, les membres du Comité de direction de Services Québec étaient les suivants :

M. Pierre Roy
Président-directeur général

M. Jocelyn Girard
Vice-président aux services à la clientèle

Vacant
Vice-président au partenariat et au développement

M^e^ Pierre E. Rodrigue
Directeur de l'état civil et directeur des services juridiques

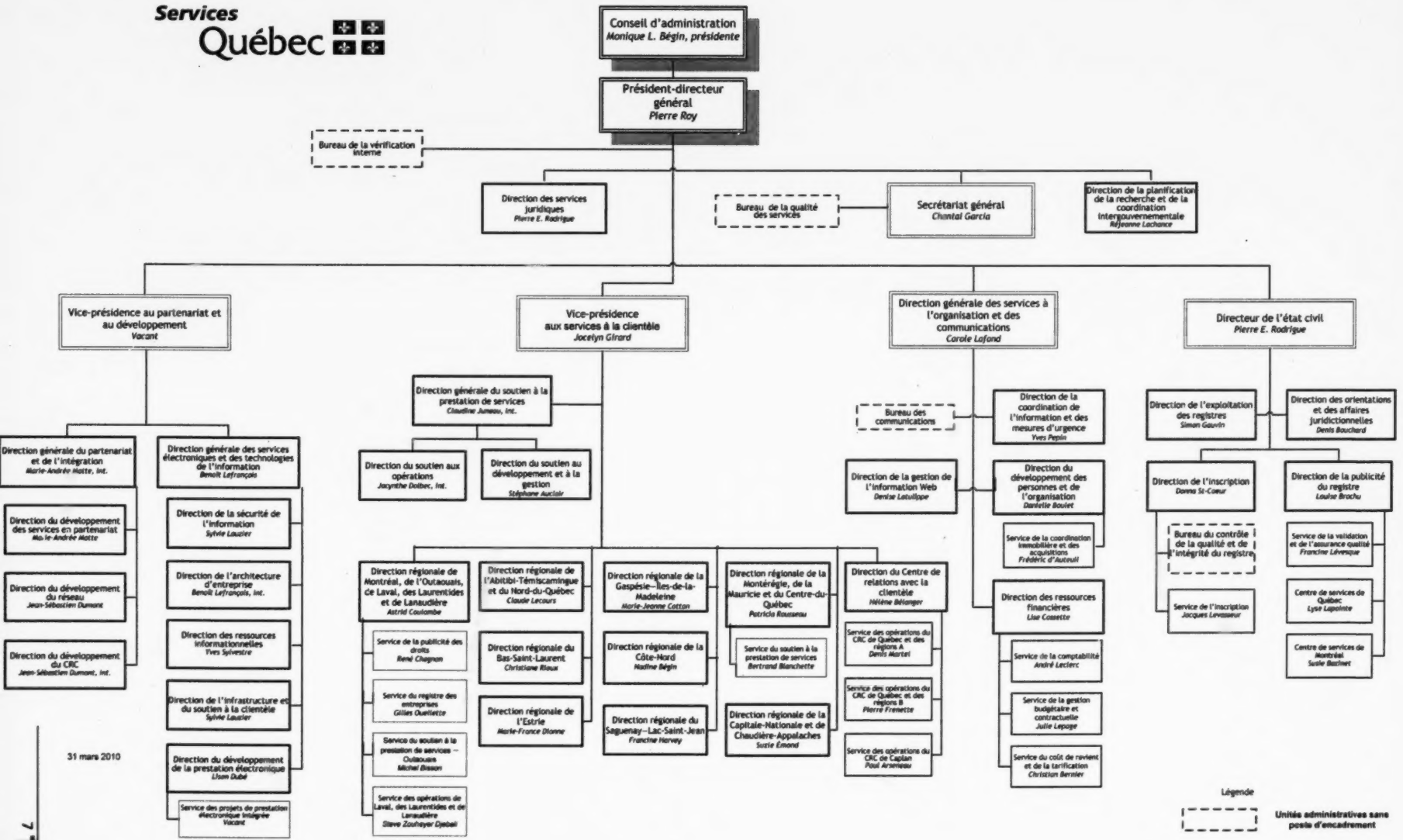
M^me^ Carole Lafond
Directrice générale des services à l'organisation et des communications

M^me^ Danielle Boulet
Directrice du développement des personnes et de l'organisation

M^me^ Réjeanne Lachance
Directrice de la planification, de la recherche et de la coordination intergouvernementale

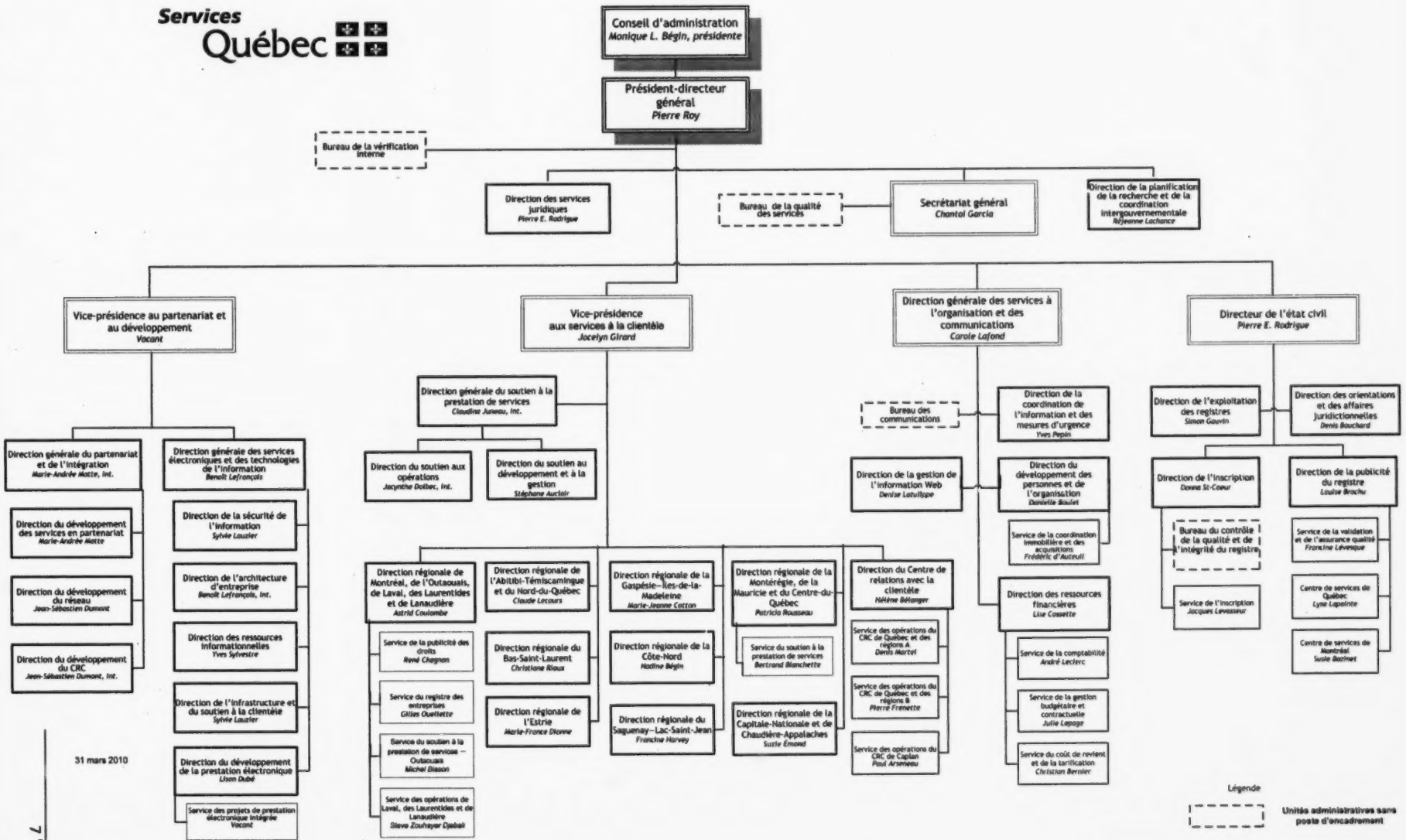
M^me^ Chantal Garcia
Secrétaire générale

1.4 La structure administrative



31 mars 2010

1.4 La structure administrative



31 mars 2010

2 Résultats relatifs à la qualité des services

Services Québec communique ses engagements en matière de qualité des services au moyen de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* (voir l'annexe 1). Celle-ci présente les objectifs relatifs aux délais ciblés pour offrir des services de qualité, que ce soit au téléphone, dans les bureaux, dans les échanges de correspondance ou lors de consultations (par Internet, par courriel ou par courrier postal). Les résultats relatifs aux objectifs de la Déclaration de services sont présentés à la section 2.1.

Les engagements contenus dans la Déclaration de services de Services Québec traitent de son approche de services et portent sur les aspects importants de la qualité de ceux-ci, à savoir la simplification des démarches et de l'accès aux programmes et services gouvernementaux, la courtoisie, l'écoute, l'empathie et l'empressement du personnel, la clarté des renseignements diffusés et la protection des renseignements personnels.

Deux sondages réalisés en 2009-2010 visaient à connaître la perception des citoyens à l'égard des aspects de la qualité faisant l'objet d'engagements dans la Déclaration de services. Les résultats de ces sondages sont présentés à la section 2.2. Les résultats relatifs aux plaintes et aux commentaires des citoyens sont présentés à la section 2.3.

2.1 Le suivi des objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

2.1.1 L'accessibilité aux services électroniques

Services Québec vise à donner accès au Portail gouvernemental de services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le taux d'accessibilité aux services électroniques est un indicateur qui représente la proportion de temps de service réel, c'est-à-dire sans pannes, par rapport au temps de service planifié.

Le tableau 1 présente le taux d'accessibilité aux services électroniques pour chacun des espaces du Portail. La page d'accueil, l'espace Citoyens et l'espace Québec International étant regroupés sur la même infrastructure technologique, un seul résultat est présenté pour ces sections du Portail.

Tableau 1 Respect de la norme relative à l'accessibilité aux services électroniques pour chacun des espaces du Portail

Années	Accueil, espaces Citoyens et Québec International	Espace Entreprises
2008-2009	99,6 %	99,6 %
2009-2010	99,3 %	99,2 %

2.1.2 L'aide à la navigation

Services Québec vise à fournir une assistance téléphonique aux utilisateurs des services en ligne, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. Tous les préposés aux renseignements du Centre de relations avec la clientèle sont formés pour offrir ce service. En 2009-2010, l'aide à la navigation était disponible en tout temps, lorsque le service téléphonique était accessible (voir la section 2.1.4).

2.1.3 Le délai de réponse aux demandes par courriel

Services Québec vise à répondre aux demandes de renseignements par courriel dans un délai de deux jours ouvrables suivant leur réception. En 2009-2010, le pourcentage de courriels traités par les préposés du Centre de relations avec la clientèle à l'intérieur du délai de deux jours est de 77 % comparativement à 84 % en 2008-2009. Cette baisse est principalement attribuable à la mobilisation du personnel pour le traitement des appels relatifs à la campagne de vaccination massive contre la grippe A(H1N1). Pour le Directeur de l'état civil, ce sont 93 % des demandes de renseignements par courriel qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de deux jours.

Tableau 2 Respect de la norme pour les demandes par courriel

	Services Québec		Directeur de l'état civil	
	Nombre de courriels ayant reçu une réponse[1]	Pourcentage des courriels traités à l'intérieur du délai	Nombre de courriels ayant reçu une réponse	Pourcentage des courriels traités à l'intérieur du délai
2008-2009	23 831	84 %	8 121	85 %
2009-2010	26 509	77 %	6 337	93 %

1. Les résultats excluent les courriels portant sur les services liés au registre des entreprises, pour lesquels la mesure du délai de réponse n'est pas disponible.

2.1.4 L'accessibilité aux services par téléphone

Concernant l'accessibilité aux services téléphoniques, Services Québec vise à offrir un service de renseignements sans frais sur tout le territoire québécois, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. Quant aux renseignements téléphoniques concernant le Directeur de l'état civil, ils sont offerts de 8 h 30 à 16 h 30 les lundis, mardis, jeudis et vendredis, et de 10 h 30 à 16 h 30, les mercredis.

L'accessibilité correspond à la proportion d'appels ayant accédé à une ligne par rapport à l'ensemble des appels dirigés vers Services Québec. En 2009-2010, en ce qui concerne les appels dirigés vers Services Québec, le taux d'accessibilité aux services téléphoniques est de 94 %.

Il est à noter que les résultats n'incluent pas les appels dirigés vers le Directeur de l'état civil, puisque le centre d'appels de celui-ci n'était pas intégré au Centre de relations avec la clientèle de Services Québec en 2009-2010.

Tableau 3 Respect de la norme relative à l'accessibilité des services téléphoniques

Années	Nombre d'appels dirigés vers Services Québec	Nombre d'appels ayant pu accéder à une ligne	Taux d'accessibilité
2008-2009	1 272 811	1 140 359	90 %
2009-2010	1 720 340	1 619 751	94 %[1]

1. Pour la période du 17 octobre au 30 novembre, certaines données permettant le calcul de l'accessibilité n'étaient pas disponibles en raison du changement de plateforme téléphonique. Celles-ci ont été estimées.

2.1.5 Le délai de réponse aux appels téléphoniques

Services Québec vise à répondre aux appels, à l'intérieur d'un délai maximal de trois minutes. En 2009-2010, 82 % des appels traités par les préposés du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec l'ont été en moins de trois minutes. La prise en charge des appels relatifs à la pandémie de grippe A(H1N1), d'octobre 2009 à janvier 2010, ont eu un impact significatif sur les résultats de l'année.

Pour le Directeur de l'état civil, ce sont également 82 % des appels traités par les préposés qui l'ont été en moins de trois minutes. Il est à noter qu'un système de réponse vocale interactive est aussi mis à la disposition du citoyen. En 2009-2010, 185 661 appels destinés au Directeur de l'état civil ont fait l'objet d'une réponse par ce système. L'engagement à l'égard du délai de réponse concerne uniquement les appels traités par les préposés.

Tableau 4 Respect de la norme relative au délai des prises d'appels téléphoniques

	Services Québec		Directeur de l'état civil	
	Nombre d'appels auxquels les préposés ont répondu	Pourcentage des appels traités en moins de 3 minutes	Nombre d'appels auxquels les préposés ont répondu	Pourcentage des appels traités en moins de 3 minutes
2008-2009	945 441	80 %	257 224	75 %
2009-2010	1 323 848	82 %[1]	259 499	82 %

1. Les données pour les mois d'octobre et de novembre ont dû être estimées compte tenu de la mise en place de la nouvelle plateforme téléphonique et de la prise en charge par des partenaires d'un certain nombre d'appels relatifs à la pandémie de grippe A(H1N1).

2.1.6 Le délai de réponse au comptoir

Services Québec vise à servir la clientèle qui visite ses bureaux, dans un délai maximal de 30 minutes après son arrivée. En 2009-2010, tous les visiteurs des bureaux de Services Québec ont pu rencontrer un préposé dans un délai de 30 minutes. Dans les bureaux du Directeur de l'état civil, ce sont 99 % des visiteurs qui ont été rencontrés dans le délai fixé par la norme.

Tableau 5 Respect de la norme pour les services au comptoir

	Services Québec		Directeur de l'état civil	
	Nombre de visiteurs ayant reçu une réponse au comptoir	Pourcentage de visiteurs ayant été rencontrés dans un délai de 30 minutes	Nombre de visiteurs ayant reçu une réponse au comptoir	Pourcentage de visiteurs ayant été rencontrés dans un délai de 30 minutes
2008-2009	189 560[1]	100 %	94 794	100 %
2009-2010	232 305[2]	100 %	91 113	99 %

1. Les résultats n'incluent pas la clientèle des bureaux offrant les services liés au registre des entreprises à Québec et à Montréal.
2. Les résultats n'incluent pas la clientèle du bureau de Montréal.

2.1.7 Le délai de réponse au courrier postal

Pour ce qui est du courrier postal, Services Québec vise à répondre dans un délai maximal de dix jours ouvrables suivant la réception des demandes. En 2009-2010, la totalité des demandes par courrier postal a été traitée dans un délai de dix jours ouvrables suivant leur réception.

2.1.8 Les délais de réponse pour la délivrance de certificats et de copies d'actes

Sur son site Internet, le Directeur de l'état civil présente ses engagements relatifs aux délais de traitement pour la délivrance des certificats et des copies d'actes. Le tableau 6 présente les résultats relatifs au respect de ces engagements pour l'année de référence. La baisse du taux de demandes traitées en moins de 12 jours ouvrables est principalement attribuable à la façon de traiter les demandes incomplètes. En effet, depuis la fin de l'année 2008-2009, lorsque la demande d'un citoyen est incomplète, un préposé communique avec ce dernier afin de lui demander de transmettre les renseignements manquants. Auparavant, les demandes étaient retournées aux demandeurs et n'étaient donc pas comptabilisées dans les délais de traitement.

Tableau 6 Respect des engagements relatifs à la délivrance des certificats et des copies d'actes par le Directeur de l'état civil

Années	Pourcentage de demandes ayant fait l'objet d'une réponse dans le délai fixé par la norme	
	Traitement normal (délai de 12 jours ouvrables)	Traitement accéléré (délai de 3 jours ouvrables)[1]
2008-2009	84 %	91 %
2009-2010	72 %	91 %

1. Les demandes de traitement accéléré représentent 30 % du total des demandes de délivrance et concernent principalement les certificats et les copies d'actes de naissance. Le départ imminent pour un voyage (demandes de passeport), l'inscription tardive dans un établissement scolaire ou des procédures judiciaires sont des exemples de situations qui sont à l'origine d'une demande de traitement accéléré.

2.2 L'évaluation de la satisfaction et de la qualité perçue des services

En 2009-2010, Services Québec a réalisé deux sondages visant à évaluer la qualité perçue et la satisfaction de la clientèle à l'égard de ses services. Les sondages de satisfaction sont effectués avec l'Outil québécois de mesure (OQM), un outil standardisé et validé, développé par le Secrétariat du Conseil du trésor. Cet outil a été utilisé parce qu'il permet d'obtenir des résultats fiables qui peuvent être comparés à ceux obtenus par les autres ministères ou organismes. L'OQM vise principalement à mesurer la qualité perçue de la prestation de services et la satisfaction de la clientèle à l'égard des services publics.

L'année 2009-2010 ayant été marquée par la pandémie de grippe A(H1N1) pour laquelle de nombreuses ressources de l'organisation ont été mobilisées, il était pertinent d'évaluer la qualité perçue et la satisfaction des citoyens à l'égard des services de renseignements offerts par téléphone et par l'entremise du site Pandémie Québec.

En ce qui concerne le service de renseignements téléphoniques sur la grippe A(H1N1), les résultats obtenus sont supérieurs à ceux des services d'autres ministères et organismes mesurés dans le cadre des enquêtes multiservices. En ce qui a trait au sondage sur la recherche de renseignements sur le site Pandémie Québec, c'est la version Web de l'OQM qui a été utilisée. Il n'existe actuellement aucune donnée comparative relativement à cette version de l'outil.

Tableau 7 Résultats du sondage sur le service de renseignements téléphoniques relatif à la pandémie de grippe A(H1N1)

Aspects évalués[1]	Résultats moyens (sur 10)	
	Service de renseignements sur la pandémie de grippe A(H1N1)	Moyenne des résultats obtenus par les autres services publics évalués[2]
Satisfaction	9,4	7,9
Perception des résultats de l'expérience de service	9,3	7,5
Qualité globale – Moyenne des dix aspects	9,5	8,4
Aspects de la qualité		
Respect	9,9	9,4
Accessibilité	9,6	8,3
Empressement	9,5	8,4
Empathie	9,6	8,2
Fiabilité	9,3	8,6
Justice	9,7	8,8
Clarté du langage	9,7	8,5

1. L'Outil québécois de mesure comporte d'autres aspects qui n'ont pas été mesurés étant donné la nature du service évalué. Il s'agit du coût du service, de la confidentialité, de l'apparence et de la simplicité des démarches.
2. Résultats obtenus dans les éditions 2005-2006 à 2007-2008 des enquêtes multiservices menées par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Graphique 1 Résultats comparatifs des services évalués avec l'Outil québécois de mesure

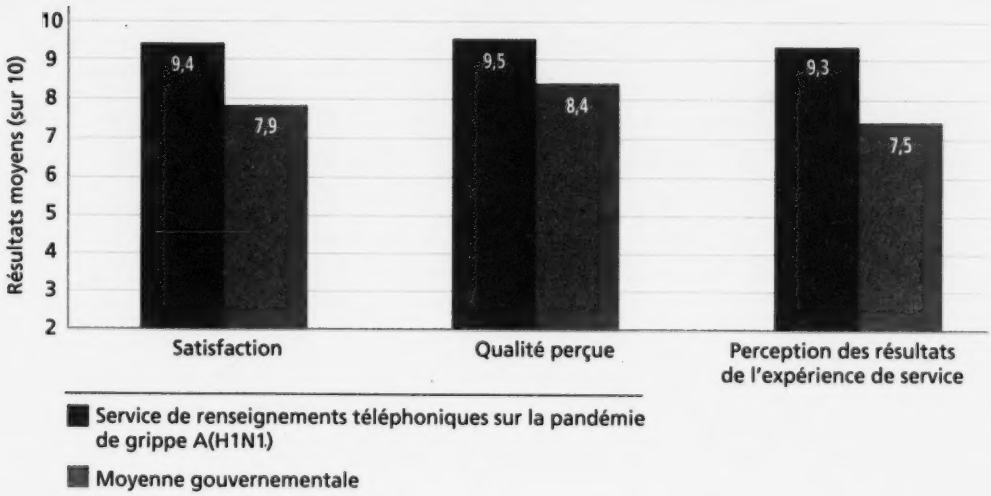


Tableau 8 Résultats du sondage sur la recherche de renseignements sur le site Pandémie Québec

Aspects évalués	Résultats (sur 10)
Satisfaction	8,6
Perception des résultats de l'expérience de service	8,3
Facilité à repérer le site	9,4
Qualité globale – Moyenne des huit aspects	8,0
Aspects de la qualité	
Esthétisme	8,1
Facilité à naviguer	8,4
Facilité à accomplir la tâche	8,5
Fiabilité du site	8,9
Qualité de l'information sur le site	8,6
Assistance	7,6

1. Les aspects évalués sont déterminés par le modèle conceptuel de l'Outil québécois de mesure (version Web) [OQM-Web] qui définit la qualité du service rendu par Internet. Certaines dimensions de l'OQM-Web n'ont pas été mesurées, car elles n'étaient pas pertinentes dans le cadre de l'évaluation du site Pandémie Québec. Il s'agit des dimensions « Sécurité et confidentialité du site » et « Interactivité – personnalisation ».

2.3 Le traitement des plaintes et des commentaires

Le Bureau de la qualité des services est responsable de l'analyse et du traitement des plaintes et des commentaires des citoyens. Services Québec définit la plainte comme l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction formulée par tout citoyen, ou son représentant, qui s'estime lésé par une décision, une action ou une omission qui le concerne ou quant à la qualité du service rendu à son égard (accessibilité, qualité de l'accueil, qualité de l'information et des documents disponibles, attitude du personnel, etc.).

Le Bureau de la qualité des services dispose d'un pouvoir de recommandation pour améliorer les services offerts. Il assure un rôle de coordination organisationnelle en matière de gestion des plaintes et offre la possibilité aux citoyens d'exprimer leur insatisfaction auprès d'un interlocuteur indépendant. La collecte de ces informations permet, notamment, de remettre en question les pratiques, les façons de faire ou les procédures de travail de l'organisation.

L'implantation d'un nouvel outil de traitement des plaintes à Services Québec a été complétée en 2009-2010. L'organisation a ainsi optimisé la gestion des plaintes et des commentaires des citoyens en informatisant son système de consignation. Ce nouveau procédé permet aux citoyens de soumettre une plainte à partir du site Internet de Services Québec. Le formulaire est également accessible à la clientèle dans le Portail gouvernemental de services. De plus, il permet un suivi électronique des plaintes à chacune des étapes de traitement du processus.

Les plaintes et les commentaires formulés en 2009-2010

En respectant la Politique de gestion des plaintes en vigueur, Services Québec a traité 540 plaintes au cours de l'exercice 2009-2010. De celles-ci, 398 ont été formulées relativement aux services du Directeur de l'état civil. Les 142 autres plaintes traitées portaient sur les autres lignes d'affaires de Services Québec. Comme illustré au tableau 9, la presque totalité des plaintes ont été traitées dans le délai prévu dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

Tableau 9 Respect de la norme relative à la gestion des plaintes

	Directeur de l'état civil		Services Québec	
	Nombre de plaintes traitées	Pourcentage de plaintes ayant fait l'objet d'une réponse dans un délai de 20 jours	Nombre de plaintes traitées	Pourcentage de plaintes ayant fait l'objet d'une réponse dans un délai de 20 jours
2008-2009	311	98 %	52	98 %
2009-2010	398	99 %	142	96 %

Les plaintes relatives aux services du Directeur de l'état civil

Des 398 plaintes reçues pour ce secteur, plus de 60 % traitent de sujets sur lesquels le Directeur de l'état civil n'a pas de pouvoir d'intervention. À titre d'exemples,

- la demande du citoyen entraînerait le non-respect du Code civil du Québec;
- le dossier présenté par le citoyen est incomplet;
- le citoyen souhaite obtenir son document dans une langue autre que celle dans laquelle l'acte officiel a été dressé, ce que le Directeur de l'état civil ne peut effectuer;
- le délai de traitement est respecté mais le citoyen considère que la délivrance ne se fait pas assez rapidement.

Par ailleurs, les deux principaux motifs de plaintes évoquées par les citoyens sont le non-respect du délai de traitement et la contestation de la décision du Directeur de l'état civil. Concernant le non-respect du délai de traitement, précisons qu'un certain nombre de demandes de certificats et de copies d'actes touchent des dossiers nécessitant des corrections ou des investigations plus poussées au sujet de l'acte d'état civil. Ces démarches supplémentaires entraînent une augmentation du délai de traitement des dossiers.

Les plaintes relatives aux autres lignes d'affaires

En 2009-2010, 142 plaintes ont été formulées par des citoyens relativement aux autres lignes d'affaires de Services Québec, comparativement à 52 en 2008-2009. L'augmentation du nombre de plaintes s'explique notamment par l'optimisation de la gestion des plaintes et commentaires des citoyens (implantation d'un nouvel outil électronique de traitement des plaintes et mise en ligne d'un formulaire électronique sur le Portail gouvernemental de services). Services Québec a par ailleurs reçu 142 commentaires portant sur l'appréciation ou l'amélioration de ses services.

En 2009-2010, les principaux motifs d'insatisfaction (plaintes et commentaires) exprimés portaient sur les points suivants :

- les problèmes techniques et la complexité de la démarche du Service québécois de changement d'adresse (SQCA) et du service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR;
- les problèmes d'accessibilité liés aux modes de communication électronique, notamment lors de l'utilisation de certains navigateurs Web, ou de l'incompatibilité de systèmes d'exploitation;
- le manque de disponibilité de certains renseignements en langue anglaise dans le Portail gouvernemental de services.

Les plaintes destinées aux autres ministères ou organismes

En 2009-2010, en plus des 540 plaintes traitées, Services Québec a reçu 880 plaintes et commentaires qu'il a acheminés vers d'autres ministères ou organismes. Ils étaient principalement liés à la campagne de vaccination contre la grippe A(H1N1).

2.4 L'amélioration des services

Le plan d'amélioration des services

Comme tous les organismes gouvernementaux, Services Québec doit mettre en œuvre un plan d'amélioration des services découlant de l'évaluation de ses services. À la suite des sondages réalisés en 2008-2009, les travaux d'élaboration du plan d'amélioration des services ont été amorcés au cours de l'année de référence. Ceux-ci ont mené à un diagnostic préliminaire qui a permis d'établir des pistes d'amélioration. Au 31 mars, le plan d'amélioration pour chacun des services était en cours d'élaboration.

Le Centre d'expertise des grands organismes

Toujours dans l'optique d'améliorer les services offerts aux citoyens et aux entreprises, Services Québec participe aux différents groupes de travail et réseaux d'échange du Centre d'expertise des grands organismes. En plus de Services Québec, le Centre regroupe six autres grands organismes, soit la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Commission des normes du travail, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Régie des rentes du Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec.

Services Québec peut ainsi partager son expertise et bénéficier de l'apport des autres grands organismes membres sur des sujets tels que l'étalonnage (comparabilité des grands organismes), les centres de relations avec la clientèle, le développement durable, la gestion des risques, la prestation de services en personne, la mesure de la satisfaction de la clientèle et la simplification des communications.

3 Résultats relatifs au *Plan stratégique 2007-2012*

Conformément à la Loi sur l'administration publique, les résultats obtenus en réponse aux objectifs prévus au Plan stratégique doivent faire l'objet d'une reddition de comptes dans le rapport annuel de gestion. Le *Plan stratégique 2007-2012* (présenté à l'annexe 3) en est à sa troisième année de réalisation.

Synthèse des résultats du *Plan stratégique 2007-2012* Exercice 2009-2010

Objectif stratégique	Aperçu des résultats
1.1 Promouvoir l'utilisation du Portail gouvernemental de services et assurer son développement	En 2009-2010, près de 16 millions de visites ont eu lieu dans les différents espaces ou sections du Portail gouvernemental de services. Le site Pandémie Québec a, à lui seul, fait l'objet de plus de 3,5 millions de visites. Ce sont 79 % des utilisateurs qui ont accordé une note de satisfaction élevée au service de recherche d'informations sur ce site.
1.2 D'ici 2010, promouvoir et développer le Centre de relations avec la clientèle, accessible par un numéro de téléphone unique	Les préposés ont répondu à plus de 1,3 million d'appels, ce qui correspond à une augmentation de 40 % par rapport à l'année précédente. Cette augmentation est principalement attribuable à la prise en charge par Services Québec des appels relatifs à la pandémie de grippe A(H1N1) et au séisme en Haïti. On note que 93 % des utilisateurs du service de renseignements relatifs à la pandémie de grippe A(H1N1) ont accordé une note de satisfaction élevée au service.
1.3 D'ici 2010, déployer le réseau régional de services	Le réseau régional de services compte 65 bureaux où des services sont rendus sous la bannière de Services Québec. Au 31 mars, Services Québec était également responsable de 21 bureaux de la publicité des droits, où seuls les services en lien avec le Registre foncier du Québec sont actuellement rendus. Deux comptoirs de services du Directeur de l'état civil complètent le réseau de services.
1.4 Dès 2007, assurer l'évolution des services d'accompagnement dans une perspective d'utilisation optimale des modes en favorisant le libre-service	Dans les bureaux régionaux, les préposés ont répondu à 13 761 demandes d'aide à la navigation provenant de personnes utilisant les postes en libre-service. Deux nouveaux guides électroniques ont été mis en ligne : le guide *Québécois à l'étranger* et le guide *Perdre son autonomie*. Un questionnaire thématique portant sur le changement d'adresse des entreprises a également été rendu accessible sur le Portail. Deux études portant sur l'utilisation des questionnaires thématiques ont permis de démontrer leur facilité d'utilisation ainsi que leur efficacité.
1.5 Offrir un service de renseignement et de référence sur les programmes et les services du gouvernement	Au téléphone, les préposés ont répondu à plus d'un million de demandes touchant les renseignements généraux et les changements d'adresse. Au comptoir et par courriel, ce sont respectivement 179 016 et 26 509 demandes qui ont été traitées.

Synthèse des résultats du *Plan stratégique 2007-2012* Exercice 2009-2010

Objectif stratégique	Aperçu des résultats
1.6 Offrir une gamme de services permettant de simplifier la relation entre l'État, les citoyens et les entreprises	Ce sont 642 868 transactions de changements d'adresse qui ont été effectuées par le Service québécois de changement d'adresse en 2009-2010, soit 7 % de plus que l'année précédente. Le modèle de prestation pour les grappes de services pour les citoyens a été défini. Les travaux préalables à la mise en place de la grappe Devenir Parent ont été réalisés. Un sondage réalisé auprès des entreprises a permis d'évaluer la complexité des démarches administratives pour cette clientèle et d'établir diverses pistes de simplification.
1.7 Accroître l'offre de services relative aux registres d'État	Les transactions effectuées au Registre foncier du Québec ont représenté la numérisation de quelque 545 641 documents. Les préposés de Services Québec ont, par ailleurs, répondu à plus de 300 000 demandes relatives au registre des entreprises. Ils ont aussi traité les demandes menant à la délivrance de 600 000 certificats et copies d'actes en lien avec les activités du Directeur de l'état civil.
1.8 Assurer la coordination des communications gouvernementales en situation d'urgence	Services Québec a coordonné les communications gouvernementales lors de deux événements d'envergure : la pandémie de grippe A(H1N1), entre avril et décembre 2009, et l'Opération Haïti, du 13 janvier au 10 mars 2010. En ce qui concerne les activités de prévention, Services Québec a poursuivi sa participation à différents comités interministériels sur les risques naturels, les conditions hivernales extrêmes et le dossier nucléaire.
2.1 Instaurer un nouveau mode de collaboration pour la prestation de services publics avec les ministères et les organismes	En 2009-2010, la collaboration de Services Québec avec certains ministères et organismes s'est traduite par la conclusion ou le renouvellement de 12 ententes et par la signature d'une lettre d'intention. Des initiatives de collaboration ont eu lieu entre Services Québec et plusieurs ministères et organismes.
2.2 Contribuer à l'essor des services administratifs partagés dans la fonction publique	Services Québec a conclu ou renouvelé quatre ententes de services avec le Centre de services partagés du Québec. Une entente entre Services Québec, le ministère des Services gouvernementaux et le Centre de services partagés du Québec a par ailleurs été conclue pour la réalisation d'une étude sur les habitudes de déplacement des employés.
2.3 Évaluer les opportunités de partenariats de services avec les administrations fédérale et municipales	Des discussions menées entre Services Québec et des partenaires fédéraux ont conduit à la conclusion d'une entente avec Service Canada et à la signature d'une lettre d'intention avec l'Agence du revenu du Canada visant à simplifier l'accès aux services publics lors de l'événement Devenir parent.
3.1 Favoriser l'émergence d'une culture empreinte d'éthique	Diverses unités administratives de Services Québec ont fait la promotion des valeurs organisationnelles à travers un certain nombre de documents institutionnels produits au cours de l'année. Lors des journées d'accueil institutionnel qui ont eu lieu en 2009-2010, les valeurs de l'organisation ont été présentées par le président-directeur général. Le répondant en éthique a aussi eu l'occasion de présenter la perspective de l'éthique appliquée à Services Québec.

Synthèse des résultats du *Plan stratégique 2007-2012* Exercice 2009-2010

Objectif stratégique	Aperçu des résultats
3.2 Dès 2007, instaurer des mesures structurantes d'accueil, de soutien et de développement des compétences des personnes	En 2009-2010, six journées d'accueil institutionnel ont eu lieu au bénéfice de 73 employés. La prise en charge par Services Québec des appels relatifs à la pandémie de grippe A(H1N1) a entraîné la formation de plus de 600 personnes, notamment les préposés de certains bureaux en région et du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec ainsi que ceux des centres d'appels des partenaires. La formation relative à la prestation de services a totalisé un peu plus de 2 300 jours-personnes.
3.3 Faciliter l'esprit de collaboration et les communications internes	Les résultats du sondage sur la satisfaction des employés réalisé en 2008-2009 ont été diffusés à l'ensemble du personnel. Des plans d'amélioration ont été produits par chaque vice-présidence et direction générale afin de développer des pistes pour accroître la mobilisation du personnel. La réalisation d'un plan d'action organisationnel a été amorcée.
3.4 D'ici 2009, mettre en place les structures d'évaluation du juste coût des services	En 2009-2010, Services Québec a développé un système afin d'établir le coût de revient de ses produits et services. Les travaux réalisés devraient permettre, dès 2010-2011, de calculer les coûts globaux par modes de prestation, par activités et par lignes d'affaires.
3.5 Assurer l'efficience des processus de travail pour chaque nouveau service intégré	Services Québec a continué à améliorer l'accessibilité des services liés au registre des entreprises en 2009-2010. À Montréal, ces services ont été regroupés au sein d'un bureau offrant également les services de renseignements et de référence et ceux en lien avec le Registre foncier du Québec. Cette réorganisation a notamment permis de réduire le délai d'attente pour la clientèle. Le projet de révision des processus d'inscription au registre de l'état civil du Québec s'est aussi poursuivi en 2009-2010.
3.6 Dès 2007, établir une approche normalisée de développement et d'intégration des services	Au cours de l'année de référence, les membres du comité-conseil sur le développement de l'offre de services se sont rencontrés à trois reprises.
3.7 Assurer la mise en place d'infrastructures technologiques et téléphoniques robustes et performantes	En 2009-2010, des travaux de migration vers une nouvelle plateforme téléphonique ont été réalisés. Ces travaux ont été complétés avec succès. Cette nouvelle solution assurera, par sa souplesse et sa fiabilité, la croissance future du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec.
3.8 Poursuivre la mise en place de mesures assurant la protection des renseignements personnels et confidentiels et la sécurité de l'information	En 2009-2010, la mise en œuvre du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels a été complétée dans les délais impartis par le Règlement. Une section spéciale sur l'accès à l'information a été ajoutée au site Internet de Services Québec. La Politique-cadre en sécurité de l'information ainsi que son cadre de gestion stratégique et tactique ont été revus.

3.1 Simplifier la relation entre l'État, les citoyens et les entreprises dans une prestation de services de qualité

L'analyse comparative des guichets uniques

Au cours du présent exercice, Services Québec a conduit une analyse comparative des principaux guichets uniques des autres provinces canadiennes. Un questionnaire rempli par les organisations étudiées, soit Accès Nouvelle-Écosse, Service Alberta, Service BC, Service Ontario et Services Nouveau-Brunswick, de même que les travaux de veille effectués à l'interne ont permis de comparer Services Québec et les divers guichets uniques visés.

En ce qui concerne l'offre de services, on constate que le panier de services des guichets uniques des autres provinces canadiennes est très étendu. Par exemple, Service BC offre actuellement plus de 700 services et Services Nouveau-Brunswick, plus de 300. Les cinq guichets uniques analysés ont sous leur responsabilité les grands registres de l'État (registres de l'état civil, des entreprises, fonciers et des biens réels et mobiliers) et offrent les services relatifs à la délivrance du permis de conduire. Service Ontario mis à part, le panier de services initial a été imposé, ce qui a facilité l'intégration des principaux services.

La majorité des guichets uniques canadiens font partie d'un ministère ou constituent eux-mêmes un ministère. Seuls Services Québec et Services Nouveau-Brunswick sont des organismes autonomes ayant un conseil d'administration. Pour les autres guichets, un regroupement de sous-ministres joue un rôle semblable.

Lorsqu'ils prennent en charge un service, les guichets uniques assurent la prestation de services dans tous les modes (Internet, comptoir et téléphone) et sont responsables des fonctions de soutien tels l'établissement des procédures et la formation. Généralement, les politiques et programmes demeurent du ressort du ministère ou de l'organisme responsable.

En ce qui concerne les perspectives de développement, les guichets uniques consacrent présentement beaucoup d'efforts pour développer des services intégrés et augmenter l'offre de services électroniques.

Axe d'intervention 1 / Une accessibilité accrue aux services publics

/// Objectif stratégique 1.1

Promouvoir l'utilisation du Portail gouvernemental de services et assurer son développement

/ INDICATEURS

Nombre de visites pour chacun des espaces du Portail

Niveau de satisfaction de la clientèle

Le Portail gouvernemental de services est le moyen clé qui sous-tend la prestation électronique de services. Il constitue un point d'accès central à un ensemble de renseignements, d'outils, de programmes, de services, de formalités et de formulaires des ministères et organismes. L'information et les services y sont présentés en fonction des besoins et des attentes de la clientèle, de façon qu'elle n'ait pas à se préoccuper des structures administratives gouvernementales.

La prestation électronique de services de Services Québec repose sur le développement de services intégrés permettant à la clientèle de remplir en une seule démarche des formalités avec différents ministères et organismes. Elle mise également sur l'aiguillage vers les services offerts sur les sites des ministères et organismes du gouvernement du Québec et d'autres ordres d'administration.

Le Portail se divise en trois espaces principaux s'adressant aux citoyens, aux entreprises et à la clientèle internationale. Le Portail comporte également l'espace En région présentant, pour chacune des 17 régions administratives du Québec, les activités gouvernementales qui les concernent plus particulièrement.

L'évolution du Portail gouvernemental de services

Le Portail gouvernemental de services fait l'objet de constantes améliorations en matière d'esthétisme, d'ergonomie et d'uniformisation de ses différentes sections. Comme pour les années précédentes, plusieurs modifications de cet ordre ont été apportées en 2009-2010. Ainsi, des travaux d'harmonisation des contenus des espaces Citoyens et Entreprises ont été réalisés, notamment pour les fonctions de recherche.

Au cours de la dernière année, l'espace Citoyens ainsi que la page d'accueil du Portail ont fait l'objet de travaux d'architecture touchant à la fois la structure de l'information, le visuel et l'infrastructure technologique. Ainsi, une restructuration complète de la section Services en ligne de l'espace Citoyens a été effectuée. La sous-section Développement durable a été ajoutée dans la section Parlement et gouvernement et une section consacrée à la situation d'urgence causée par le tremblement de terre en Haïti a été créée.

Dans l'espace Entreprises, certains travaux ont été réalisés pour améliorer l'accès à l'information et offrir de nouveaux outils aux entreprises, dont la création d'un questionnaire thématique (auparavant appelé *entrevue interactive*) sur le changement d'adresse. Les questionnaires relatifs à l'exportation de marchandises et aux obligations périodiques des entreprises ont, quant à eux, été revus afin qu'ils soient encore plus faciles à remplir.

Mon dossier citoyen

Mon dossier citoyen est une application sécurisée qui sera offerte à l'intérieur du Portail gouvernemental de services. À terme, Mon dossier citoyen permettra aux citoyens d'accéder à leurs informations personnelles ainsi qu'à celles que les différents ministères et organismes possèdent sur eux, dans leur propre banque de données, selon les programmes et les services qu'ils administrent. Les citoyens pourront, entre autres, effectuer de façon sécuritaire des démarches auprès des ministères et organismes gouvernementaux.

Une première version de Mon dossier citoyen sera accessible en juin 2010. Cette dernière permettra aux internautes d'accéder facilement à 39 services électroniques du gouvernement regroupés par thèmes. Ils pourront également enregistrer dans leur dossier le parcours personnalisé des services liés à l'événement de vie Devenir parent et y inscrire des notes personnelles.

L'achalandage du Portail gouvernemental de services

En 2009-2010, Services Québec a procédé à des travaux visant à améliorer la précision des statistiques de fréquentation des sites dont il assure le développement. Les correctifs apportés au terme de ces travaux ont permis d'obtenir des données exemptes de biais liés notamment à l'entretien ou à la mise à jour des contenus. Les interventions réalisées donnent un aperçu plus précis de l'utilisation du Portail gouvernemental de services.

De plus, un nouvel indicateur est pris en compte pour la mesure de l'achalandage, soit le nombre de pages vues. En matière de mesure de la fréquentation, cet indicateur s'avère plus significatif, car il renseigne davantage sur l'intérêt des utilisateurs relativement aux divers contenus du Portail. La façon de présenter les différents espaces qui constituent le Portail a également été modifiée.

Ces améliorations ont toutefois eu pour effet de rendre les résultats de 2009-2010 non comparables avec ceux de l'année précédente. Le tableau 10 présente la fréquentation du Portail gouvernemental de services pour la dernière année.

Tableau 10 Nombre de visites et de pages vues dans les espaces et les sections du Portail en 2009-2010

Espaces et sections	Nombre de visites	Nombre de pages vues
Accueil	5 256 390	11 187 501
Espace Citoyens (incluant les guides)	2 935 289	7 500 828
Espace Entreprises	771 400	2 109 993
Espace Québec International	513 592	1 498 089
Espace En région	976 532	2 674 408
Répertoire des programmes et services	1 653 094	4 432 513
Pandémie Québec	3 629 803	8 850 296
Autres	257 171	459 139
Total	**15 993 271**	**38 712 767**

Le niveau de satisfaction de la clientèle

En 2009-2010, un sondage évaluant le niveau de satisfaction de la clientèle à l'égard du service de recherche d'informations sur le site Pandémie Québec a été réalisé. Le niveau de satisfaction moyen est de 8,3 sur 10. On note aussi que 79 % des utilisateurs ont accordé une note de satisfaction élevée au service[1].

Axe d'intervention 1 / Une accessibilité accrue aux services publics

/// Objectif stratégique 1.2

D'ici 2010, promouvoir et développer le Centre de relations avec la clientèle, accessible par un numéro de téléphone unique

/ INDICATEURS

Nombre d'appels reçus

Niveau de satisfaction de la clientèle

Le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec assure la réponse aux demandes reçues par téléphone et par courriel. Le service de renseignements téléphoniques de Services Québec est offert partout au Québec, grâce à un numéro de téléphone unique, le 644-4545, accessible par les indicatifs régionaux 418 et 514 ou, sans frais, par le 1 877.

D'octobre 2009 à janvier 2010, la pandémie de grippe A(H1N1) a mobilisé les préposés du Centre. Durant cette période, les préposés ont répondu à 312 576 appels portant sur des questions d'ordre général sur la grippe A(H1N1) et sur celles en lien avec la vaccination. Les heures d'ouverture du centre d'appels ont été prolongées ; du 25 octobre au 18 décembre, ce dernier a été ouvert de 8 h 30 à 20 h, 7 jours sur 7. De plus, Services Québec a été sollicité afin de répondre aux demandes d'information des citoyens à la suite du séisme survenu à Haïti le 12 janvier 2010.

1. Une note de satisfaction de 8 à 10 sur 10 est considérée comme élevée.

Pour l'exercice en cours, les préposés ont répondu à 1 323 848 appels, ce qui correspond à une augmentation de 40 % par rapport à l'année précédente. Le tableau 11 présente la répartition des appels selon le service. La prise en charge par Services Québec des appels relatifs à la campagne de vaccination contre la grippe A(H1N1) et de ceux associés au séisme survenu à Haïti a grandement contribué à l'augmentation du nombre d'appels pour le secteur des renseignements généraux.

Tableau 11 Nombre d'appels téléphoniques auxquels les préposés du Centre de relations avec la clientèle ont répondu[1]

Services	2008-2009	2009-2010
Renseignements généraux et changements d'adresse	748 172	1 074 327
Registre des entreprises	197 269	249 521
Total	**945 441**	**1 323 848**

1. Les résultats présentés correspondent aux appels reçus auxquels les préposés ont répondu. Ils excluent donc les appels qui ont été abandonnés dans la réponse vocale interactive. Cette façon de présenter les résultats offre un portrait plus fidèle des activités du Centre de relations avec la clientèle.

L'interconnexion avec d'autres centres d'appels

Afin de faciliter les démarches des citoyens et de leur éviter une attente supplémentaire, Services Québec redirige les appels qui requièrent des réponses spécialisées vers d'autres ministères et organismes. De la même façon, certains ministères et organismes acheminent aux préposés de Services Québec les appels relatifs à des demandes de renseignements auxquelles ils peuvent répondre en vertu d'une entente conclue entre les deux organisations. Les citoyens peuvent donc, en un seul appel, recevoir l'information dont ils ont besoin. Ainsi, sur le total des appels auxquels les préposés de Services Québec ont répondu en 2009-2010, 19 % des appels ont été acheminés vers les partenaires[2].

En 2009-2010, Services Québec a conclu de nouvelles ententes pour la prise en charge des appels avec le ministère des Transports pour le service Québec 511 et avec le ministère de la Santé et des Services sociaux pour le Dossier de santé du Québec. Services Québec a également répondu à certains appels du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles à la suite du séisme à Haïti.

De plus, afin d'assurer la prise en charge des appels durant la campagne de vaccination contre la grippe A(H1N1), des ententes ont été conclues sur la base d'interconnexions déjà en place avec Revenu Québec et la Régie de l'assurance maladie du Québec. Des appels ont également été pris en charge par Bell Canada.

Des interconnexions étaient déjà en place avec la Commission des normes du travail, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le ministère de la Justice, la Régie du logement, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la Régie des rentes du Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec.

Les réponses par courriel

Les préposés aux renseignements du Centre de relations avec la clientèle répondent également aux demandes par courriel. En 2009-2010, les préposés de Services Québec ont répondu à un total de 38 215 courriels. Le tableau 12 présente la répartition des demandes auxquelles les préposés ont répondu selon l'objet de la demande. Les courriels concernant les demandes de renseignements généraux sur les programmes et services du gouvernement du Québec ont augmenté de 11 % par rapport à l'année précédente. Cette hausse est principalement attribuable à la campagne de vaccination massive contre la grippe A(H1N1), pour laquelle Services Québec a assuré le service de renseignements.

2. Ces résultats excluent les appels relatifs à la pandémie de grippe A(H1N1).

Les courriels qui concernent le registre des entreprises ont diminué de 30 % par rapport à l'année précédente. Cette baisse semble être attribuable à l'amélioration de l'accessibilité au service téléphonique pour ce secteur. En effet, à la suite d'une réorganisation du travail, davantage de préposés peuvent répondre aux appels de la clientèle.

Tableau 12 Nombre de demandes par courriel auxquelles les préposés du Centre de relations avec la clientèle ont répondu

Objets	2008-2009	2009-2010
Renseignements généraux	23 831	26 509
Registre des entreprises	16 617	11 706
Total	**40 448**	**38 215**

Le niveau de satisfaction de la clientèle

En 2009-2010, un sondage évaluant le niveau de satisfaction de la clientèle à l'égard du service de renseignements téléphoniques relatif à la pandémie de grippe A(H1N1) a été réalisé. Le niveau de satisfaction moyen concernant ce service est de 9,4 sur 10. On note aussi que 93 % des utilisateurs ont accordé une note de satisfaction élevée au service[3].

Axe d'intervention 1 / Une accessibilité accrue aux services publics

/// Objectif stratégique 1.3

D'ici 2010, déployer le réseau régional de services

/ INDICATEURS

État d'avancement du déploiement

Niveau de satisfaction de la clientèle

L'état d'avancement du déploiement du réseau

Le réseau compte actuellement 65 bureaux où des services sont rendus sous la bannière de Services Québec. Ces bureaux ont comme point commun d'offrir les services de base suivants : fournir des renseignements généraux sur les programmes et les services du gouvernement, distribuer des publications gouvernementales variées et donner accès au Portail gouvernemental de services, au moyen de postes informatiques en libre-service.

Dans les bureaux situés dans une capitale régionale, en plus d'avoir accès à ces services de base, les citoyens peuvent généralement recevoir des services du Directeur de l'état civil ainsi que ceux en lien avec le Registre foncier du Québec.

Les bureaux situés dans des localités plus petites, à l'extérieur des capitales régionales, offrent une gamme moins étendue de services. Dans ces bureaux, les citoyens ont accès aux services de base déjà nommés. Les services en lien avec le Registre foncier du Québec sont également offerts dans la plupart de ces endroits.

3. Une note de satisfaction de 8 à 10 sur 10 est considérée comme élevée.

Services Québec est aussi responsable des activités de 21 bureaux de la publicité des droits, où seuls les services en lien avec le Registre foncier du Québec sont actuellement rendus. À ce nombre s'ajoutent les deux comptoirs de services du Directeur de l'état civil qui offrent exclusivement des services liés au registre de l'état civil du Québec. Ils sont situés à Québec et à Montréal. En ce qui concerne les services relatifs au registre des entreprises, ils sont maintenant offerts dans les bureaux de Services Québec (situés boulevard Lebourgneuf à Québec et rue De Bleury à Montréal). Au total, au 31 mars 2010, Services Québec offre des services dans 88 bureaux.

Le niveau de satisfaction de la clientèle

Aucun sondage de satisfaction à l'égard des services offerts dans les bureaux de Services Québec n'a été réalisé en 2009-2010.

Axe d'intervention 1 / Une accessibilité accrue aux services publics

/// Objectif stratégique 1.4

Dès 2007, assurer l'évolution des services d'accompagnement dans une perspective d'utilisation optimale des modes en favorisant le libre-service

/ INDICATEURS

Nombre de demandes d'aide à la navigation par téléphone

Types de services d'accompagnement offerts, selon le mode

Niveau de satisfaction de la clientèle

Services Québec vise à simplifier les démarches des citoyens et des entreprises en leur offrant différents services d'accompagnement, tout en favorisant le libre-service. À ce titre, il offre des services d'aide à la navigation (au téléphone et en personne) ainsi que des guides électroniques pour les citoyens et des questionnaires thématiques pour les entreprises, sur Internet.

L'aide à la navigation

Les utilisateurs du Portail gouvernemental de services et des sites associés peuvent bénéficier d'une assistance grâce à un service d'aide à la navigation par téléphone offert par le Centre de relations avec la clientèle. L'assistance peut porter sur le repérage de l'information ou sur une transaction à faire au moyen du Service québécois de changement d'adresse ou du système d'authentification gouvernementale clicSÉQUR.

La formation de base des préposés aux renseignements de Services Québec prévoit le développement des habiletés permettant d'accompagner les internautes dans leurs recherches. Toutefois, si une demande d'information est complexe, le préposé achemine l'appel ou le courriel à une équipe spécialisée. En ce qui concerne le service clicSÉQUR, les préposés ont répondu à 6 695 demandes d'aide à la navigation par téléphone en 2009-2010.

Pour leur part, les préposés des bureaux ont répondu à 13 761 demandes d'aide à la navigation provenant de personnes utilisant les postes en libre-service. Ce nombre est sensiblement le même que celui observé pour l'exercice précédent.

Les guides électroniques pour les citoyens

Les informations et les services accessibles par l'entremise de l'espace Citoyens du Portail gouvernemental de services sont regroupés sous forme de guides électroniques. Ces guides rassemblent les informations relatives aux programmes et aux services gouvernementaux par thèmes, groupes (clientèle cible) ou événements de vie. Les citoyens peuvent ainsi trouver facilement toute l'information gouvernementale se rapportant à leur situation. Ces guides évitent aux citoyens de s'adresser à différents intervenants gouvernementaux pour obtenir les renseignements qu'ils cherchent. Au 31 mars 2010, 19 guides électroniques sont accessibles. En 2009-2010, deux nouveaux guides ont été mis en ligne : le guide *Québécois à l'étranger* et le guide *Perdre son autonomie*. Les guides *Quand un couple se sépare* et *Devenir parent* ont été revus en profondeur.

Le tableau 13 présente la fréquentation annuelle des guides électroniques. Comme il a été mentionné à la section 1.1, la précision des statistiques de fréquentation du Portail et des sites associés a été améliorée en 2009-2010. Ces améliorations ont toutefois eu pour effet de rendre les résultats de 2009-2010 non comparables avec ceux de l'année précédente.

Tableau 13 Fréquentation des guides électroniques en 2009-2010

Guides	Nombre de visites	Nombre de pages vues
Comment changer d'adresse	878 352	2 841 247
Devenir parent	240 909	639 279
Guide Santé	223 922	576 214
Quand un couple se sépare	106 775	356 201
Que faire lors d'un décès	114 321	341 974
Acheter ou rénover sa maison	116 134	280 273
Travailleurs salariés	135 308	276 526
Programmes et services pour les aînés	74 802	206 862
Cartes, permis et certificats	90 870	204 667
Consommateurs : renseignements et plaintes	87 613	192 056
Vivre en logement	63 051	153 950
Dépôt direct : inscription et changements	32 469	85 840
Prendre sa retraite	21 785	55 435
Personnes handicapées	17 581	51 865
Algues bleu-vert	12 685	36 303
Protéger son identité sur Internet	15 833	35 150
Que faire avant, pendant et après un sinistre	13 701	29 857
Québécois à l'étranger[1]	13 854	36 137
Perdre son autonomie[2]	460	1 228
Total	**2 260 425**	**6 401 064**

1. Mis en ligne le 18 juin 2009.
2. Mis en ligne le 16 mars 2010.

Les questionnaires thématiques sur les obligations des entreprises

Intégrés dans l'espace Entreprises, les questionnaires thématiques (auparavant appelés *entrevues interactives*) offrent une démarche fondée sur les besoins d'information les plus courants des entrepreneurs. Les questionnaires permettent de guider l'internaute dans ses démarches en lui présentant les formalités à remplir et en le dirigeant vers les services offerts par les autres ministères et organismes.

Au cours de l'année 2009-2010, un questionnaire thématique portant sur le changement d'adresse des entreprises a été conçu. Ce questionnaire permet aux entrepreneurs de connaître la liste des formalités à remplir ainsi que les ministères et organismes à aviser lors d'un changement d'adresse. Le questionnaire a été mis en ligne en mars 2010, ce qui porte à neuf le nombre total de questionnaires thématiques proposés aux internautes. Les questionnaires relatifs à l'exportation de marchandises et aux obligations périodiques des entreprises ont, quant à eux, été revus afin qu'ils soient encore plus faciles à utiliser.

Le niveau de satisfaction de la clientèle

En 2009-2010, différentes consultations ont été menées afin que l'espace Entreprises évolue en fonction des besoins des entrepreneurs. Dans le cadre de ces consultations, la facilité d'utilisation des questionnaires thématiques a été évaluée.

Un sondage a été réalisé auprès d'utilisateurs qui avaient consulté l'espace Entreprises. Près de 60 % des répondants ont accordé une note élevée à l'énoncé portant sur la facilité d'utilisation des questionnaires thématiques. Les résultats du sondage permettent de conclure que les questionnaires thématiques doivent notamment être mis davantage en valeur.

Une autre étude visant à évaluer l'efficacité des questionnaires thématiques a été réalisée au moyen d'un test soumis à un échantillon d'internautes. Pour effectuer les recherches liées aux tâches proposées dans le test, les questionnaires thématiques se sont avérés plus efficaces que le moteur de recherche Google, tant en ce qui concerne le nombre d'informations obtenues qu'en ce qui concerne le temps d'exécution des tâches de recherche.

Axe d'intervention 2 / Une offre de services enrichie

/// Objectif stratégique 1.5

Offrir un service de renseignements et de référence sur les programmes et les services du gouvernement

/ INDICATEURS

Nombre de demandes auxquelles on a répondu, selon le mode

Nombre de demandes auxquelles on a répondu de façon complète

Services Québec offre à la population un service de renseignements et de référence par Internet, par téléphone, au comptoir et par correspondance (courrier et courriel). Pour renseigner les citoyens sur les programmes et services du gouvernement du Québec, les préposés ont accès au Répertoire des programmes et services du gouvernement du Québec, qui contient plus de 3 700 fiches mises à jour de façon continue en collaboration avec les ministères et les organismes concernés. Les internautes peuvent consulter la majorité de ces fiches dans le Portail gouvernemental de services.

Le tableau 14 présente la répartition des demandes de renseignements sur les programmes et services du gouvernement auxquelles les préposés ont répondu, selon le mode de prestation. Les demandes visent les renseignements généraux sur les programmes et services gouvernementaux, les renseignements sur le changement d'adresse pouvant donner lieu, ou non, à une transaction et la remise de publications. On note une augmentation de 36 % du nombre de demandes par rapport à 2008-2009. Cette hausse est principalement due au nombre de sujets sur lesquels les préposés peuvent renseigner les citoyens ainsi qu'à la prise en charge par Services Québec des appels et des courriels lors de la campagne de vaccination contre la grippe A(H1N1).

Tableau 14 Nombre de demandes auxquelles les préposés ont répondu, par modes

Modes	2008-2009	2009-2010
Téléphone	748 172	1 074 327
Comptoir	169 697	179 016
Courriel	23 831	26 509
Total	**941 700**	**1 279 852**

Les guides papier

Des guides papier sont offerts dans les bureaux de Services Québec de façon à joindre un segment de la population qui n'a pas accès à Internet ou qui ne désire pas recourir à ce mode.

En 2009-2010, les guides *Programmes et services pour les aînés* et *Que faire lors d'un décès* ont été mis à jour. Le guide destiné aux aînés a été diffusé par le ministère de la Famille et des Aînés et Services Québec. Le guide *Que faire lors d'un décès* est toujours distribué par la Corporation des thanatologues du Québec, les coopératives funéraires, la Régie des rentes du Québec et Services Québec.

Pour une troisième année consécutive, le guide *Devenir parent* est intégré au guide *Mieux vivre avec notre enfant de la grossesse à deux ans*, publié par l'Institut national de santé publique du Québec. Ce guide est remis gratuitement par le réseau de la santé à tous les futurs parents lors du suivi de grossesse ainsi qu'aux parents qui adoptent un enfant.

Axe d'intervention 2 / Une offre de services enrichie

/// Objectif stratégique 1.6

Offrir une gamme de services permettant de simplifier la relation entre l'État, les citoyens et les entreprises

/ INDICATEURS

Nombre de transactions effectuées, par services offerts

Niveau de satisfaction de la clientèle

Le Service québécois de changement d'adresse

Le Service québécois de changement d'adresse (SQCA) est le premier service gouvernemental intégré offert aux citoyens. Le SQCA permet à une personne de signaler son changement d'adresse à six ministères et organismes en une seule démarche. Le service est accessible en ligne, au téléphone ou au comptoir dans les bureaux de Services Québec. Les ministères et les organismes partenaires sont la Société de l'assurance automobile du Québec, le Directeur général des élections du Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Régie des rentes du Québec et Revenu Québec.

En 2009-2010, un total de 642 868 transactions de changements d'adresse ont été effectuées par le SQCA, ce qui représente 7 % de plus que l'année précédente. Près d'une transaction sur deux (47 %) a été réalisée en libre-service par l'entremise du Portail gouvernemental de services. L'augmentation des transactions effectuées par téléphone s'explique par la prise en charge des appels relatifs aux changements d'adresse en provenance de la Régie de l'assurance maladie du Québec et de la Société de l'assurance automobile du Québec[4].

Tableau 15 Nombre de transactions effectuées par le Service québécois de changement d'adresse, par modes

Modes	2008-2009	2009-2010
Internet	303 034	304 771
Téléphone	288 604	324 867
Comptoir	8 472	13 230
Total	**600 110**	**642 868**

4. Services Québec assure cette prise en charge pour les deux organismes depuis la fin du mois de juin 2008. Les résultats de l'année 2008-2009 excluent donc les mois d'avril, de mai et de juin (en partie), mois où les changements d'adresse sont les plus fréquents.

Le service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR

Le service clicSÉQUR permet aux citoyens et aux entreprises d'utiliser un identifiant unique pour accéder, en toute sécurité, aux services électroniques de ministères et d'organismes.

En tant que partenaire du ministère des Services gouvernementaux et de Revenu Québec, Services Québec agit à titre de pilote gouvernemental pour l'évolution de cette application. Il assure aussi le service à la clientèle aux citoyens.

La simplification des démarches pour les citoyens

À la suite des travaux sur la cartographie de l'offre de services gouvernementale en 2008-2009, Services Québec a retenu comme approche de simplification la mise en place de grappes de services. Ces grappes consistent en des regroupements de services intégrés afin de simplifier les démarches des citoyens auprès de l'État et de rendre plus directe la prestation de services.

En 2009-2010, Services Québec a défini le modèle générique de prestation pour les grappes de services destinées aux citoyens. Ce modèle privilégie l'utilisation des services électroniques. C'est à l'intérieur de Mon dossier citoyen, dans un environnement sécurisé, que les citoyens pourront faire diverses transactions.

Ainsi, les citoyens n'auront plus à se présenter à plusieurs comptoirs, à visiter plusieurs sites ou à trouver plusieurs numéros de téléphone. Ils n'auront plus à consulter plusieurs guides produits par différents ministères et organismes. Ils auront facilement accès à la liste des services et des obligations qui les concernent. Ils connaîtront la séquence à suivre dans leur situation, ce qui évitera les démarches inutiles, celles-ci étant réduites et grandement simplifiées. Toujours selon ce modèle, ils n'auront plus à fournir plusieurs fois les mêmes renseignements, ni les mêmes pièces justificatives. Enfin, ils consacreront moins de temps à remplir leurs obligations ou à obtenir des services. En 2009-2010, les travaux préalables à la mise en place de la grappe Devenir Parent ont été réalisés.

La simplification des démarches pour les entreprises

En 2009-2010, Services Québec a réalisé des travaux afin de mieux cerner les attentes de la clientèle à l'égard des services publics de même que les difficultés observées et les améliorations souhaitées. Il a ainsi consulté des études disponibles et a tenu un groupe de discussion avec son personnel en contact direct avec la clientèle.

Afin d'élaborer une vision du développement de l'offre de services pour les entreprises et de faire évoluer l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services, Services Québec a mis en place divers moyens de consultation pour cette clientèle.

En plus des démarches réalisées auprès des utilisateurs des questionnaires thématiques, une consultation a été menée sous la forme d'un sondage téléphonique. Ce dernier visait à évaluer la complexité des démarches administratives que les entreprises doivent accomplir lorsqu'elles font affaire avec l'État, à cerner des pistes de simplification et à recueillir des suggestions pour l'amélioration de l'espace Entreprises. Le sondage visait plus particulièrement à mesurer le niveau de complexité perçu d'une vingtaine de formalités administratives.

Tableau 16 Résultats de l'évaluation de la complexité des démarches administratives pour les entreprises

Formalités administratives	Niveau moyen de complexité perçu (sur 10[1])
Demander de l'aide financière ou un crédit d'impôt auprès du gouvernement du Québec	6,3
Présenter une soumission pour obtenir un contrat du gouvernement du Québec	5,9
Remplir les formalités liées au respect de normes et de mesures environnementales	5,9
Remplir les formalités exigées par le gouvernement du Québec lors de la dissolution complète ou partielle d'une entreprise ou de l'une de ses filiales	5,9

1. Pour évaluer la complexité, l'échelle de 0 à 10 a été utilisée; 0 signifie que la formalité a été très simple et 10 qu'elle a été très complexe.

Une proportion assez élevée (près de 70 %) des pistes de simplification ciblées par les répondants concerne les aspects suivants :

- la possibilité de remplir les demandes par Internet;
- un accès à un guichet unique offrant des services intégrés ou des regroupements de services;
- l'amélioration de la coordination interministérielle ou intergouvernementale;
- la simplification du vocabulaire (documentation, formulaires, site Internet).

Axe d'intervention 2 / Une offre de services enrichie

/// Objectif stratégique 1.7

Accroître l'offre de services relative aux registres d'État

/ INDICATEURS

Nombre de transactions effectuées, par registres offerts

Niveau de satisfaction de la clientèle

Le Registre foncier du Québec

Services Québec offre les services de réception et de traitement des demandes d'inscription au Registre foncier du Québec et des demandes de copies de documents ainsi que les services de facturation et d'encaissement. Des postes informatiques sont également mis à la disposition des citoyens pour leur permettre de consulter le Registre foncier en ligne, en mode libre-service. Une aide à la navigation est offerte par les préposés pour ce service.

En 2009-2010, les transactions effectuées au Registre se sont traduites par la numérisation de quelque 545 641 documents comparativement à 562 098 en 2008-2009.

Le registre des entreprises

Services Québec répond aux demandes de renseignements généraux relatives au registre des entreprises, immatricule les entreprises individuelles, les sociétés, les associations et autres regroupements et met à la disposition des citoyens des postes en libre-service pour qu'ils puissent consulter le registre. Un service d'aide à la navigation leur est aussi offert.

En plus d'avoir accès aux services en lien avec le registre des entreprises offerts dans les bureaux de Québec et de Montréal (rue De Bleury), la clientèle peut obtenir ces services en composant le numéro de téléphone unique de Services Québec. Le tableau 17 présente la répartition des demandes auxquelles les préposés de Services Québec ont répondu, en 2009-2010, pour le registre des entreprises.

Tableau 17 Nombre de demandes relatives au registre des entreprises auxquelles les préposés de Services Québec ont répondu, par modes

Modes	2008-2009	2009-2010
Téléphone	197 269	249 521
Comptoir	86 517	76 473[1]
Courriel	16 617	11 706
Télécopieur	11 128	6 071
Total	**311 531**	**343 771**

1. Les résultats présentés pour le comptoir se réfèrent au nombre de visiteurs. Pour le mois de mai, en raison de la réorganisation des services du bureau de Montréal, le nombre de visiteurs n'était pas disponible. Il a été estimé à partir de la moyenne des autres mois de l'exercice financier.

Le Directeur de l'état civil

Le directeur de l'état civil est un officier public, le seul habilité à délivrer des documents authentiques relatifs aux événements d'état civil, c'est-à-dire des attestations, des certificats et des copies d'actes de naissance, de mariage, d'union civile et de décès.

La mission et les responsabilités du directeur de l'état civil sont prévues au Code civil du Québec. Il est chargé de dresser les actes de l'état civil et de les modifier, de tenir à jour le registre de l'état civil du Québec, de le garder et d'en assurer la publicité. Ces services sont liés à l'administration d'un grand nombre de programmes et de services d'organisations publiques et contribuent à faciliter l'accès des citoyens aux services gouvernementaux.

Les principales activités du Directeur de l'état civil sont l'inscription d'événements au registre de l'état civil du Québec et la délivrance de certificats, de copies d'actes et d'attestations. Le Directeur de l'état civil traite également les demandes de changement de nom et de la mention du sexe.

L'inscription des événements d'état civil

Le Directeur de l'état civil inscrit au registre de l'état civil du Québec les naissances, les mariages, les unions civiles et les décès ayant eu lieu au Québec. Il inscrit également les actes étrangers, comme il est prévu au Code civil du Québec, ainsi que les adoptions ayant fait l'objet d'un jugement.

En 2009-2010, un total de 168 797 événements ont été inscrits au registre de l'état civil du Québec. Le tableau 17 présente la répartition des inscriptions selon l'événement.

Tableau 18 Nombre d'inscriptions au registre de l'état civil du Québec

Événements	2008-2009	2009-2010
Naissances	85 353	90 425
Mariages et unions civiles	22 949	23 462
Décès	57 081	54 910
Total	**165 383**	**168 797**

La délivrance de certificats et de copies d'actes

Les certificats ou les copies d'actes attestent un événement qui a généralement eu lieu au Québec, soit une naissance, un mariage, une union civile ou un décès. Les citoyens peuvent faire une demande de certificat ou de copie d'acte par Internet (services en ligne DE*Clic!*), par la poste ou en personne.

Tableau 19 Nombre de certificats et de copies d'actes délivrés

	2008-2009	2009-2010
Naissances	539 387	455 934
Mariages et unions civiles	45 785	47 850
Décès	92 754	94 603
État civil[1]	8	12
Total	**677 934**	**598 399**

1. Le certificat d'état civil porte sur l'ensemble des événements se rapportant à une personne.

Les services électroniques du Directeur de l'état civil

Le Directeur de l'état civil offre aux citoyens la possibilité d'effectuer de façon sécuritaire une demande de certificat ou de copie d'acte, en ligne, au moment qui leur convient. Grâce aux services électroniques DE*Clic!*, ils ont même la possibilité de suivre l'évolution de leur dossier. Le registre des célébrants est également accessible par Internet, ce qui en facilite la consultation pour de futurs époux et futurs conjoints.

En 2009-2010, 63 478 demandes de certificats et de copies d'actes transmises au Directeur de l'état civil l'ont été par l'entremise des services en ligne, soit 14 % de plus qu'au cours de l'exercice précédent. Les délais de traitement plus courts ainsi que la publicité des services en ligne DE*Clic!* sur les enveloppes accompagnant les formulaires papier sont possiblement à l'origine de cette hausse.

Le site Internet du Directeur de l'état civil a fait l'objet de 1 164 365 visites pour l'exercice en cours. Il est à noter que le Directeur de l'état civil a procédé à des travaux visant à améliorer la précision des statistiques de fréquentation de son site de sorte que les résultats de l'année en cours ne sont pas comparables avec ceux de 2008-2009.

Axe d'intervention 2 / Une offre de services enrichie

/// Objectif stratégique 1.8

Assurer la coordination des communications gouvernementales en situation d'urgence

/ INDICATEURS

Nombre et type d'actions réalisées lors de sinistres

Nombre et type d'actions réalisées en prévention

À la demande de l'Organisation de la sécurité civile du Québec (OSCQ), Services Québec assume la planification de la communication gouvernementale en gestion de risques ainsi que la coordination des communications gouvernementales lors de situations d'urgence.

Afin de mieux répondre aux exigences de la mission qui lui a été confiée, Services Québec compte sur une équipe répartie sur l'ensemble du territoire. Les intervenants régionaux sont, pour leur part, soutenus par les répondants des ministères ou organismes et les partenaires régionaux.

Les communications gouvernementales lors de sinistres

Lors de sinistres, Services Québec est responsable de la diffusion de l'information auprès des personnes sinistrées, de la population en général et des médias ainsi que de celle sur les mesures prises ou envisagées par le gouvernement du Québec pour assurer la protection des personnes et des biens. En 2009-2010, Services Québec est intervenu à 21 reprises lors d'événements divers tels que des inondations et des incendies de forêt.

Il a notamment coordonné les communications gouvernementales lors de deux événements d'envergure : la pandémie de grippe A(H1N1), entre avril et décembre 2009, et l'Opération Haïti, du 13 janvier au 10 mars 2010.

Comme mentionné précédemment, la pandémie de grippe A(H1N1) a eu un impact considérable sur les activités du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec et sur l'achalandage du site Pandémie Québec. Durant les sept mois où il a été mis à contribution, Services Québec a organisé 69 points de presse de l'OSCQ auxquels près de 700 représentants des médias ont participé. Le tout s'est fait avec la collaboration du ministère de la Santé et des Services sociaux et de nombreux autres partenaires. Services Québec a également vu à la tenue de nombreux points de presse régionaux de même qu'à la préparation et à la diffusion des documents requis. Il a aussi mis en place une ligne téléphonique réservée aux médias et effectué le suivi relatif à 263 demandes de ces derniers. Fait à souligner, en outre, lors de la 14e cérémonie de remise du Mérite québécois de la sécurité civile, Services Québec a reçu le Mérite dans la catégorie « Organisation gouvernementale » pour l'ensemble de son travail dans le dossier de la pandémie de grippe A(H1N1).

Services Québec a de nouveau été mobilisé lors de l'Opération Haïti mise en place par l'OSCQ à la suite du séisme du 12 janvier. Ainsi, durant deux mois, il a assuré une présence constante au Centre d'accueil gouvernemental pour répondre aux questions des personnes rapatriées sur les programmes et services gouvernementaux. Entre le 15 janvier et le 21 février, 4 278 ressortissants canadiens et citoyens haïtiens ayant un permis de séjour temporaire ont été accueillis.

De plus, Services Québec a accueilli et accompagné de nombreux représentants politiques et dignitaires. Il a veillé à l'organisation d'activités de presse, à la gestion des entrevues et au suivi des demandes médiatiques. Une ligne téléphonique réservée exclusivement aux médias a été mise en service. Services Québec a également préparé un dépliant d'information à l'intention des personnes rapatriées. Enfin, Services Québec était responsable de l'information diffusée, que ce soit sur le Portail gouvernemental de services ou au téléphone par le personnel du Centre de relations avec la clientèle.

Les communications gouvernementales en prévention

Services Québec assure également la planification de la communication gouvernementale en prévention (gestion de risques), en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique ainsi qu'avec de nombreux ministères et organismes et divers partenaires dans le domaine de la sécurité civile. Lorsque des événements sont pris en charge par la Sécurité civile, Services Québec demeure un canal privilégié pour informer la population, notamment grâce au Centre de relations avec la clientèle et au Portail gouvernemental de services.

Au cours de l'année, Services Québec a poursuivi sa participation à différents comités interministériels (dossier nucléaire, conditions hivernales extrêmes, risques naturels, etc.). De plus, il a veillé à l'élaboration systématique de plans de préparation-intervention régionaux propres à certains risques (inondations et incendies de forêt). Ces plans permettraient de réagir rapidement, s'il advenait un sinistre, et de produire dès les premiers instants un plan de communication gouvernemental, conformément à la mission qui est confiée à Services Québec dans le Plan national de sécurité civile.

3.2 Assurer un leadership dans le renouvellement de la prestation de services publics

Axe d'intervention 3 / La conclusion de partenariats

/// Objectif stratégique 2.1

Instaurer un nouveau mode de collaboration pour la prestation de services publics avec les ministères et les organismes

/ INDICATEURS

Nombre d'ententes conclues ou renouvelées avec les ministères et les organismes

Nombre d'initiatives de collaboration réalisées avec les ministères et les organismes

Les ententes conclues ou renouvelées avec les ministères et les organismes

En 2009-2010, la collaboration de Services Québec (et plus particulièrement du Directeur de l'état civil dans certains cas) avec des ministères et organismes des gouvernements du Québec et du Canada s'est traduite par la conclusion ou le renouvellement de 12 ententes et par la signature d'une lettre d'intention.

D'abord, Services Québec et le Directeur de l'état civil ont conclu une entente avec le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences Canada (Service Canada)[5] pour la communication des renseignements relatifs à la délivrance des numéros d'assurance sociale des nouveau-nés. Des discussions menées avec l'Agence du revenu du Canada ont également mené à la signature d'une lettre d'intention. Ces partenariats sont les préalables à la mise en place de la grappe de services Devenir parent.

5. Le Secrétariat aux affaires intergouvernementales canadiennes est également signataire de l'entente.

De façon plus précise, le protocole d'entente et la lettre d'intention prévoient qu'à compter de juillet 2010, les nouveaux parents pourront, au moment de déclarer la naissance d'un enfant, demander un numéro d'assurance sociale pour le nouveau-né et l'inscrire aux trois programmes et services suivants de l'Agence du revenu du Canada : la prestation fiscale canadienne pour enfants, la prestation universelle pour la garde d'enfants et le crédit pour la taxe sur les produits et services et la taxe de vente harmonisée. Ces ententes visent également la communication d'informations sur les décès qui ont lieu au Québec, ce qui sera aussi de nature à simplifier les démarches des personnes qui doivent administrer les successions.

Services Québec a aussi conclu trois nouvelles ententes et en a renouvelé deux autres avec les partenaires suivants :

- le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation : pour la prise en charge des appels reçus concernant la mortalité d'oiseaux sauvages et domestiques ainsi que le signalement d'oiseaux domestiques non confinés (nouvelle entente);
- le ministère du Revenu du Québec : pour des services professionnels visant à vérifier le fonctionnement du service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR – Entreprises (nouvelle entente) ;
- le ministère des Services gouvernementaux : pour la prise en charge par Services Québec des appels relatifs au programme Appui au passage à la société de l'information (entente renouvelée);
- la Régie de l'assurance maladie du Québec : pour le projet expérimental du Dossier de santé du Québec dans la région de la Capitale-Nationale (nouvelle entente) ;
- la Régie du logement : pour la prise en charge des renseignements téléphoniques concernant le renouvellement de baux (entente renouvelée).

Le Directeur de l'état civil a, pour sa part, conclu quatre nouvelles ententes et en a renouvelé deux autres avec des partenaires, soit

- le Centre de santé et de services sociaux d'Argenteuil : pour la consultation du registre de l'état civil du Québec (nouvelle entente) ;
- le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale : pour la consultation du registre de l'état civil du Québec aux fins d'administration du Régime québécois d'assurance parentale (entente renouvelée);
- la Régie de l'assurance maladie du Québec : pour un projet pilote relatif à la communication du nombre de demandes de certificats ou de copies d'actes de naissance en traitement accéléré reçues par le Directeur de l'état civil (nouvelle entente) ;
- la Régie des rentes du Québec : pour un projet pilote relatif à la communication du nombre de demandes de certificats ou de copies d'actes de naissance en traitement accéléré reçues par le Directeur de l'état civil (nouvelle entente) et pour la communication de renseignements relatifs à la naissance d'un enfant, nécessaires pour établir l'admissibilité au crédit d'impôt remboursable pour le Soutien aux enfants (entente renouvelée) ;
- le Tribunal administratif du Québec : pour la consultation du registre de l'état civil du Québec (nouvelle entente).

Enfin, au cours de l'année de référence, de nombreuses ententes de services se sont aussi poursuivies avec plusieurs partenaires.

Les initiatives de collaboration avec les ministères et les organismes

En 2009-2010, des initiatives de collaboration ont également eu lieu entre Services Québec et différents ministères et organismes en vue de conclure d'éventuelles ententes. Les échanges ont notamment porté sur le regroupement de services communs en région, la participation de nouveaux partenaires au Service québécois de changement d'adresse, la prise en charge de nouveaux services téléphoniques et l'interconnexion avec d'autres centres d'appels.

L'expérimentation d'un visioguichet dans un bureau de Services Québec situé à Nicolet a été réalisée en 2009-2010. Ce concept permettra aux citoyens qui se présentent dans les bureaux de Services Québec d'échanger, par l'entremise d'une caméra, avec un agent dans un centre local d'emploi situé dans une autre localité et d'obtenir des renseignements sur les programmes d'aide à l'emploi. L'expérimentation ayant été concluante, des discussions sont en cours avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin d'implanter des visioguichets dans d'autres bureaux.

La Commission d'accès à l'information du Québec, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, le Directeur général des élections du Québec, la Régie du bâtiment du Québec, la Régie des rentes du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Société de l'assurance automobile du Québec, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation et Hydro-Québec sont parmi ceux avec qui Services Québec poursuit des échanges visant à offrir des solutions qui simplifieront l'accès des citoyens aux services gouvernementaux.

Axe d'intervention 3 / La conclusion de partenariats

/// Objectif stratégique 2.2

Contribuer à l'essor des services administratifs partagés dans la fonction publique

/ INDICATEUR

Nombre d'ententes conclues ou renouvelées en ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles

En 2009-2010, Services Québec a conclu ou renouvelé quatre ententes de services partagés. Une entente a été conclue avec le Centre de services partagés du Québec, à qui un contrat de services professionnels a été accordé et les équipements informatiques, les logiciels et les licences de Services Québec ont été transférés. Une autre entente a été conclue avec le Centre relativement à un service de gestion et de distribution documentaire rendu par le Centre. Une entente relative à des services de traduction offerts par le Centre a été renouvelée. Enfin, une entente entre Services Québec, le ministère des Services gouvernementaux et le Centre a été conclue pour la réalisation d'une étude sur les habitudes de déplacement des employés.

Axe d'intervention 3 / La conclusion de partenariats

/// Objectif stratégique 2.3

Évaluer les opportunités de partenariats de services avec les administrations fédérale et municipales

/ INDICATEUR

Nombre d'études d'opportunités effectuées

En 2009-2010, Services Québec a participé à diverses rencontres visant à favoriser des partenariats avec le gouvernement fédéral, les gouvernements provinciaux et des administrations municipales.

En matière de prestation intégrée des services, des discussions menées entre Services Québec, le Directeur de l'état civil et des partenaires fédéraux ont conduit à la conclusion d'une entente avec Service Canada et à la signature d'une lettre d'intention avec l'Agence du revenu du Canada.

En ce qui a trait aux relations intergouvernementales canadiennes, Services Québec est membre du Comité de prestation des services du secteur public, qui regroupe les responsables de la prestation de services des provinces, des territoires et du gouvernement du Canada. Au cours de l'exercice financier 2009-2010, Services Québec a participé aux deux rencontres qui ont eu lieu à St-John et Windsor ainsi qu'à des conférences téléphoniques pour le suivi des dossiers. Les échanges ont porté sur la gestion des modes de prestation, la segmentation de la clientèle et le regroupement de services par événements pour les citoyens et les entreprises et les groupes de recherche sur Internet.

Des échanges ont également eu lieu avec des représentants de la Nouvelle-Écosse concernant la cartographie des services aux citoyens. Services Québec a aussi pris part, par conférence téléphonique, à une présentation du guichet unique de l'Australie (Centrelink) lors de la visite d'un représentant du gouvernement australien au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

De plus, le président-directeur général de Services Québec a participé à la Table des sous-ministres regroupant les responsables de la prestation de services des provinces et des territoires du Canada ainsi que du gouvernement fédéral, en juin 2009 à Halifax.

En ce qui concerne les municipalités, Services Québec a poursuivi ses rencontres exploratoires qui visent à mieux connaître l'offre de services municipale ainsi qu'à s'enquérir des développements en matière de simplification de l'accès et de prestation électronique de services dans le but d'évaluer le potentiel d'éventuelles collaborations basées sur la cartographie des services aux citoyens. À ce titre, deux municipalités ont été rencontrées en 2009-2010 et des contacts ont été établis avec une troisième. Ces rencontres ont permis de constater des similitudes dans les travaux en cours sur la simplification de l'accès aux services et de favoriser un partage de connaissances et d'expertise qui sera utile lors du développement de certaines grappes de services.

3.3 Mettre en œuvre les assises nécessaires au développement d'une organisation agile

Axe d'intervention 4 / L'évolution des personnes dans la transformation organisationnelle

/// Objectif stratégique 3.1

Favoriser l'émergence d'une culture empreinte d'éthique

/ INDICATEUR

Nombre d'activités éthiques réalisées

Depuis sa création, Services Québec a entrepris une démarche organisationnelle visant à développer et à instaurer une culture éthique en favorisant la manifestation d'un jugement éclairé, notamment par l'utilisation des référents que sont les valeurs de l'organisation et celles de l'administration publique. L'année 2009-2010 a été essentiellement consacrée à poursuivre la mise en œuvre de mesures soutenant l'adoption de comportements justes lors de situations irrégulières.

Les activités de sensibilisation

Afin de faciliter l'intégration des nouveaux employés, Services Québec a tenu six journées d'accueil à leur intention pour leur présenter les différents volets institutionnels, dont celui concernant l'éthique. Lors de telles journées, les employés nouvellement entrés en fonction sont informés par le président-directeur général des valeurs prônées par l'organisation. Ce volet est complété par une présentation du répondant en éthique, qui précise la perspective de l'éthique appliquée à Services Québec, les actions mises de l'avant ainsi que son rôle.

L'appropriation des valeurs organisationnelles

Afin de contribuer au développement d'une culture éthique au sein de l'organisation, diverses unités administratives de Services Québec ont fait la promotion des valeurs organisationnelles dans un certain nombre de documents institutionnels produits au cours de l'année. C'est le cas, entre autres, dans le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2009-2010*, la Politique de gestion des plaintes, la Politique cadre de la sécurité de l'information, la Politique de transformation organisationnelle des personnes dans le changement et le Cadre d'échanges internationaux d'expertise.

Le service-conseil

Les gestionnaires et le personnel peuvent bénéficier d'un service-conseil en éthique offert par le répondant en éthique de Services Québec. Dans le cadre de consultations individuelles, les interventions visent à aider l'employé à faire des choix éclairés et à prendre les meilleures décisions possibles, selon les circonstances. L'année financière 2009-2010 a donné lieu à sept consultations individuelles en éthique.

Axe d'intervention 4 / L'évolution des personnes dans la transformation organisationnelle

/// Objectif stratégique 3.2

Dès 2007, instaurer des mesures structurantes d'accueil, de soutien et de développement des compétences des personnes

/ INDICATEURS

Type de mesures d'accueil et de soutien et nombre de personnes en ayant bénéficié selon le type

Type de mesures de développement des compétences instaurées et nombre de jours-personnes réalisés selon le type

L'accueil

En 2009-2010, six journées d'accueil institutionnel ont été offertes à 73 employés. Le programme d'accueil permet de présenter aux nouveaux employés la mission et les grands enjeux de l'organisation. Lors de ces rencontres, le nouveau personnel est sensibilisé aux pratiques institutionnelles dans des domaines comme l'éthique, le développement durable, la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information. Les services mis à leur disposition et leur organisation syndicale leur sont également présentés. Le fort taux de participation et les commentaires reçus témoignent de l'intérêt et de la satisfaction du nouveau personnel.

Les mesures de développement des compétences

Des efforts considérables ont été consacrés à la formation du personnel affecté au service à la clientèle, dans plusieurs secteurs d'activités. Plusieurs séances de formation ont été offertes relativement à l'évolution des systèmes et outils informatiques utilisés par le personnel. Le rehaussement des critères de sécurité du service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR et la prestation électronique de services relatifs au registre des entreprises ont donné lieu à plusieurs séances de formation. En outre, le changement de plateforme téléphonique du Centre de relations avec la clientèle a nécessité la formation de quelque 200 personnes.

La prise en charge par Services Québec des renseignements relatifs à la pandémie de grippe A(H1N1) a entraîné la formation de plus de 600 personnes, notamment les préposés de certains bureaux en région et du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec ainsi que ceux des centres d'appels des partenaires.

Au cours de 2009-2010, Services Québec a tenu 334 jours de formation relative à la prestation de services, pour un total de 2 306 jours-personnes.

La Politique sur la transformation organisationnelle

Services Québec est appelé à vivre des transformations organisationnelles majeures, parfois complexes, en raison de la mission particulière qui lui est confiée par l'État. C'est en réponse à ce contexte qu'il a mis en place, en 2009-2010, une politique pour encadrer adéquatement ses actions en matière de transformation organisationnelle et de gestion des personnes dans le changement. La mise en place de cette politique vise notamment à établir la portée et l'importance des communications et du développement des compétences dans un contexte de transformation organisationnelle.

Axe d'intervention 4 / L'évolution des personnes dans la transformation organisationnelle

/// Objectif stratégique 3.3

Faciliter l'esprit de collaboration et les communications internes

/ INDICATEUR

Niveau de satisfaction des employés

En 2009-2010, plusieurs actions ont été mises de l'avant dans le but de faciliter l'esprit de collaboration et les communications internes.

Les outils de communication interne

En 2009-2010, Services Québec a participé aux différentes campagnes annuelles gouvernementales, comme celle d'Entraide ainsi que celles sur la discrétion et la protection des renseignements personnels, la sécurité de l'information, les personnes handicapées et le développement durable.

Des publications électroniques paraissent de façon régulière dans l'intranet. Celles-ci portent sur des dossiers discutés au Comité de direction, l'organisation du travail, des conseils professionnels en matière de linguistique et les activités de communication liées aux mesures d'urgence. Des informations relatives à l'évolution de la prestation de services sont également présentées.

Les travaux visant l'implantation d'une nouvelle version de l'intranet ont débuté au cours de l'année de référence et se poursuivront en 2010-2011. Le nouvel intranet permettra de bonifier les communications internes en plus de contribuer à améliorer la productivité des employés concernés par la mise à jour de son contenu.

Les activités de reconnaissance

En 2009-2010, des activités de reconnaissance se sont tenues pour reconnaître la qualité du travail effectué par les employés. À la suite des efforts soutenus d'une grande partie du personnel durant la période de la pandémie de grippe A(H1N1), les employés concernés ont été invités à une activité en présence du président-directeur général et de la ministre des Services gouvernementaux. Tous ces employés ont également reçu une carte postale personnalisée et signée par le président-directeur général. Une soirée a aussi eu lieu en 2009-2010 pour les employés retraités de Services Québec et ceux ayant cumulé 25 années de service au sein de la fonction publique québécoise.

Le niveau de satisfaction des employés

Services Québec a effectué, à la fin de l'année 2008-2009, une démarche visant à connaître le niveau de satisfaction de l'ensemble des employés. L'objectif était de trouver des pistes pour accroître la mobilisation du personnel par l'amélioration de certaines pratiques organisationnelles et de gestion. À cet effet, en 2009-2010, des plans d'amélioration ont été produits par chaque vice-présidence et direction générale pour répondre à leurs besoins respectifs.

Des actions sont déjà en cours et se poursuivront en 2010-2011. Un plan d'action organisationnel a été dressé. Ce dernier définit les actions à mettre en place en vue d'améliorer la satisfaction au travail des employés. Celles-ci sont liées aux cinq axes prioritaires suivants : l'exercice du leadership et de la vision, le défi dans l'emploi, la communication, l'organisation du travail et la reconnaissance.

Axe d'intervention 5 / La mise en place de structures et d'infrastructures

/// Objectif stratégique 3.4

D'ici 2009, mettre en place les structures d'évaluation du juste coût des services

/ INDICATEURS

État d'avancement de l'implantation du système de coût de revient

État d'avancement de la politique de tarification

L'état d'avancement de l'implantation du système de coût de revient

En 2009-2010, Services Québec a conçu un système qui permettra d'établir le coût de revient de ses produits et services. L'étape de validation des paramètres de coûts est prévue pour le début de l'année 2010-2011. Dès juin 2010, les coûts globaux par modes de prestation, par activités et par lignes d'affaires seront connus. Ce projet se poursuivra en vue d'établir les coûts unitaires par produits et services. Des efforts seront consentis à la mise en place de mécanismes assurant l'accès aux données volumétriques et leur collecte.

L'état d'avancement de la Politique de tarification

Services Québec vise le financement par la tarification d'une grande partie de ses produits et services offerts à ses partenaires et à la clientèle. Ainsi, il accorde la priorité à la mise en place d'une démarche structurée de tarification dans l'esprit et la conformité du cadre de référence défini dans la Politique de financement des services publics du gouvernement du Québec. Une stratégie et une pratique de tarification sont actuellement en cours d'élaboration.

Axe d'intervention 5 / La mise en place de structures et d'infrastructures

/// Objectif stratégique 3.5

Assurer l'efficience des processus de travail pour chaque nouveau service intégré

/ INDICATEURS

Nombre de services dont les processus ont été analysés

Nombre de services dont les processus ont été optimisés

Que ce soit au moment de l'intégration d'un nouveau service ou par la suite selon le contexte de l'implantation, Services Québec révise les processus de travail qui y sont associés en vue de les rendre plus efficaces et efficients dans le contexte du guichet unique. Cette optimisation permet à Services Québec de faciliter le travail des employés par l'intégration de processus communs entre plusieurs lignes d'affaires, en plus d'améliorer la qualité de sa prestation de services.

L'optimisation des services liés au registre des entreprises

À la suite des travaux d'optimisation amorcés en 2007-2008 et à l'importante réorganisation réalisée en 2008-2009, Services Québec a continué d'améliorer l'accessibilité aux services liés au registre des entreprises en 2009-2010. Les services offerts par téléphone et le traitement des courriels relèvent du Centre de relations avec la clientèle. Le Centre a procédé à l'embauche de préposés pour offrir une prestation de services adaptée à la demande des entreprises. En 2009-2010, l'accessibilité aux services téléphoniques s'est nettement améliorée.

Plusieurs procédures opérationnelles liées au registre des entreprises ont été élaborées afin de faciliter le travail des préposés et d'améliorer la prestation de services aux citoyens en uniformisant les pratiques. Ces procédures peuvent être consultées à l'écran par les préposés.

En 2009-2010, au bureau de Montréal, les services de renseignements et de référence ont été regroupés avec les services relatifs au registre des entreprises et ceux en lien avec le Registre foncier du Québec. Les services du Directeur de l'état civil étaient déjà offerts dans le même immeuble.

Durant cette importante réorganisation, le système de gestion des lignes d'attente a été revu. Le nouveau système permet de diriger rapidement le citoyen vers le service approprié. Un préposé à l'accueil vérifie si le citoyen a en main tous les documents requis et le dirige vers le service qui convient à sa situation. Cette nouvelle façon de faire a permis de réduire le délai d'attente.

La révision des processus d'inscription des mariages, des unions civiles et des décès

Le projet de révision des processus d'inscription au registre de l'état civil du Québec s'est poursuivi en 2009-2010. La première phase du projet, portant sur l'inscription des naissances, a été implantée en mai 2008. Au cours de l'année financière 2009-2010, la deuxième phase concernant les mariages et les unions civiles et la troisième phase concernant les décès ont été implantées successivement. Cela a permis d'optimiser et de réviser les processus d'inscription de ces événements ainsi que de documenter les procédures de travail. Un nouveau système informatique a aussi été implanté. Tout cela a contribué à simplifier les procédures de saisie et à offrir un meilleur suivi du traitement des dossiers d'inscription grâce, notamment, à l'historique des actions posées dans le dossier, de la correspondance entre les éléments concernant les célébrants et les époux, dans le cas des mariages et des unions civiles, ainsi qu'entre ceux concernant les déclarants et les thanatologues, dans le cas des décès. La mise en place du nouveau système informatique pour ces processus a également réduit la circulation de la documentation papier. Tous les processus de travail ont été documentés, ce qui a permis une harmonisation des façons de faire et facilité la formation des préposés.

La mise en place du programme d'assurance qualité au Centre de relations avec la clientèle

Afin d'assurer un service de qualité à la clientèle, Services Québec a mis en place un programme d'assurance qualité au Centre de relations avec la clientèle. Le programme s'inscrit dans une démarche visant à améliorer la prestation téléphonique, à assurer l'uniformité, l'efficacité et l'efficience de la prestation et à offrir un meilleur soutien au personnel dans l'accomplissement de ses tâches.

Les principaux moyens déployés et utilisés en 2009-2010 ont été l'écoute téléphonique, l'assistance professionnelle et la mise en place d'un plan de développement destiné aux nouveaux préposés qui sont entrés en fonction à Services Québec au cours de l'année. Il reste cependant d'autres étapes à venir qui seront réalisées en 2010-2011. Celles-ci s'inscriront dans une démarche d'amélioration continue des services.

Le Répertoire des programmes et services du gouvernement du Québec

En 2009, des travaux ont été entrepris afin d'améliorer la structure des fiches d'information contenues dans le Répertoire des programmes et services (RPS) du gouvernement du Québec, qui sont disponibles dans l'espace Citoyens du Portail gouvernemental de services. Ainsi, les utilisateurs du RPS, préposés et citoyens, trouveront plus rapidement les informations recherchées. De plus, les processus de travail des préposés seront améliorés selon cette nouvelle structure d'information. La fin des travaux est prévue pour 2011.

Axe d'intervention 5 / La mise en place de structures et d'infrastructures

/// Objectif stratégique 3.6

Dès 2007, établir une approche normalisée de développement et d'intégration des services

/ INDICATEUR

Type de mécanismes de contrôle organisationnels mis en place

Une approche normalisée encadre les différentes étapes d'intégration des services et les projets de développement qui en découlent.

Le comité-conseil sur le développement de l'offre de services

Un comité-conseil, formé des vice-présidents et du directeur de l'état civil, a pour mandat de recommander au président-directeur général de Services Québec les priorités de partenariats avec les ministères et organismes, en tenant compte de leur pertinence ainsi que de la capacité de l'organisation à les mener.

La prise en charge de nouveaux services se réalise suivant une séquence qui assure l'optimisation des processus et la continuité des activités. Le comité-conseil applique un mécanisme de coordination et de contrôle dès les premières étapes d'analyse d'une opportunité de développement. Il intervient aussi au moment du démarrage d'un projet et lors du passage aux étapes subséquentes. Au cours de l'année de référence, les membres du comité-conseil se sont rencontrés à trois reprises.

Axe d'intervention 5 / La mise en place de structures et d'infrastructures

/// Objectif stratégique 3.7

Assurer la mise en place d'infrastructures technologiques et téléphoniques robustes et performantes

/ INDICATEURS

État d'avancement de la mise en place de la plateforme téléphonique

État d'avancement de la mise en place des infrastructures technologiques

L'état d'avancement de la mise en place de la plateforme téléphonique

Services Québec assure la réponse aux demandes de la clientèle sur une plateforme téléphonique administrée par le Centre de services partagés du Québec. Au cours de l'année 2009-2010, des travaux de migration vers une nouvelle plateforme téléphonique ont été effectués. Ces travaux ont été complétés avec succès le 16 octobre 2009.

Cette nouvelle solution assurera, par sa souplesse et sa fiabilité, la croissance future du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec.

L'état d'avancement de la mise en place des infrastructures technologiques

Dans le cadre de l'entente de services qui lie Services Québec et le Centre de services partagés du Québec, divers travaux ont été faits afin d'assurer une gestion efficiente et optimale des demandes de services et de facturation. Globalement, l'analyse des modalités de fonctionnement a mené à la mise en place de processus conjoints, d'outils de travail internes ainsi que d'outils de suivi pour assurer la gestion des changements technologiques et la reddition de comptes.

Le transfert des actifs technologiques ayant été complété et le dossier d'intégration et d'harmonisation des réseaux étant prioritaire pour la prochaine année, des travaux auront lieu en 2010-2011 afin de réaliser conjointement les étapes d'implantation et de migration du parc informatique ainsi que d'évaluer les impacts financiers qui en découleront.

Axe d'intervention 5 / La mise en place de structures et d'infrastructures

/// Objectif stratégique 3.8

Poursuivre la mise en place de mesures assurant la protection des renseignements personnels et confidentiels et la sécurité de l'information

/ INDICATEURS

Nombre de mesures de protection des renseignements personnels et confidentiels mises en place

Nombre de mesures de sécurité de l'information mises en place

En vertu du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, les ministères et organismes ont l'obligation d'insérer dans leur rapport annuel de gestion un bilan de la diffusion des documents visés par le Règlement.

Les mesures de protection des renseignements personnels et confidentiels mises en place

En 2009-2010, la mise en œuvre du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels a été complétée dans les délais impartis par le Règlement. De plus, une section spéciale sur l'accès à l'information a été ajoutée au site Internet de Services Québec. Durant l'année de référence, une campagne de discrétion d'une durée d'une semaine a été tenue. Le personnel signe une déclaration de discrétion à cette occasion ainsi qu'au moment de son entrée en fonction.

Une courte séance de sensibilisation sur la protection des renseignements personnels a été offerte dans le cadre des journées d'accueil institutionnel qui ont eu lieu en 2009-2010. De plus, un guide de l'employé en matière de protection des renseignements personnels et confidentiels a été diffusé auprès de l'ensemble du personnel.

Les mesures de sécurité de l'information mises en place

L'année 2009-2010 a permis de réévaluer la Politique-cadre en sécurité de l'information ainsi que son cadre de gestion stratégique et tactique. Cette politique exprime la vision stratégique de Services Québec en matière de sécurité de l'information et énonce clairement les objectifs, principes directeurs, orientations et principaux rôles en la matière. Le Cadre de gestion de la sécurité de l'information de Services Québec répond à ces principes en définissant le modèle de gestion de la sécurité de l'information et précise les responsabilités de tous les intervenants concernés par la sécurité de l'information à Services Québec. Dans ce contexte, un registre d'autorité a été élaboré. Celui-ci comprend les intervenants ayant des responsabilités particulières en matière de sécurité de l'information à Services Québec. Sa portée inclut l'ensemble des actifs informationnels nécessaires aux activités de Services Québec, à l'exception de ceux du Directeur de l'état civil qui le seront lors de la prochaine révision.

Les demandes d'accès à l'information

Six demandes d'accès à l'information ont été traitées entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2010. Les demandeurs ont reçu une réponse à l'intérieur des délais prescrits par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Trois d'entre elles ont fait l'objet d'un renvoi à un autre organisme parce qu'elles relevaient davantage de sa compétence. Aucune demande de révision n'a été déposée à la Commission d'accès à l'information du Québec.

4 Ressources humaines et accès à l'égalité en emploi

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique, le rapport annuel d'un ministère ou d'un organisme doit contenir, sous une rubrique particulière, un compte rendu des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui est applicable ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise.

L'embauche et l'évolution de l'effectif

Le nombre d'employés réguliers est de 532 et celui d'employés occasionnels de 380, pour un total de 912 personnes en poste au 31 mars 2010.

Tableau 20 Embauche[1] totale au cours de l'exercice, par statuts d'emploi : résultats comparatifs

Nombre total de personnes embauchées	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
2008-2009	35	150	91	9	285
2009-2010	25	122	96	3	246

1. Les données incluent uniquement les recrutements.

Les femmes à Services Québec

En 2009-2010, 76 % des emplois réguliers ont été pourvus par l'embauche de femmes. Pour l'ensemble, le taux d'embauche des femmes est de 62 %.

Tableau 21 Embauche des femmes, par statuts d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	19	81	51	1	152
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2009-2010	76,0 %	66,4 %	53,1 %	33,3 %	61,8 %

Tableau 22 Représentativité des femmes dans l'effectif régulier, au 31 mars 2010

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[1]	Personnel de bureau, techniciens, autres	Ouvriers	Total
Nombre d'employés réguliers	56	156	319	1	532
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	30	102	253	-	385
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	53,6 %	65,4 %	79,3 %	-	72,4 %

1. Cette catégorie inclut les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Les membres des groupes cibles

En 2009-2010, l'embauche globale des membres des groupes cibles représentait 12 % de l'embauche pour l'effectif régulier.

Tableau 23 Taux d'embauche global des membres des groupes cibles, par statuts d'emploi : résultats comparatifs

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2008-2009	23,0 %	6,0 %	39,0 %	11,0 %
2009-2010	12,0 %	6,6 %	32,3 %	-

Tableau 24 Embauche des membres, par groupes cibles

Statuts d'emploi	Embauche totale 2009-2010	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles en 2009-2010					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statuts d'emploi
Réguliers	25	1	1	1	-	3	12,0 %
Occasionnels	122	6	1	1	-	8	6,6 %
Étudiants	96	27	3	-	1	31	32,3 %
Stagiaires	3	-	-	-	-	-	-

Tableau 25 Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)

Groupes cibles	2008		2009		2010	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	17	4,8 %	27	5,0 %	27	5,1 %
Autochtones	2	0,6 %	2	0,4 %	1	0,2 %
Anglophones	4	1,1 %	5	0,9 %	6	1,1 %
Personnes handicapées	5	1,4 %	10	1,8 %	10	1,9 %

Tableau 26 Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emplois au 31 mars 2010)

Groupes cibles	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel de bureau, techniciens, autres	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Communautés culturelles	2 (0,4 %)	-	25 (4,7 %)	-	-	27 (5,1 %)
Autochtones	-	-	1 (0,2 %)	-	-	1 (0,2 %)
Anglophones	-	1 (0,2 %)	5 (0,9 %)	-	-	6 (1,1 %)
Personnes handicapées	-	1 (0,2 %)	9 (1,7 %)	-	-	10 (1,9 %)

Le guide concernant les mesures préventives et les interventions lors de manifestations de violence de la clientèle externe

Services Québec a publié le guide *Mesures préventives et interventions concernant les manifestations de violence de la clientèle externe*. Ce guide devrait permettre, entre autres, aux employés touchés de mieux savoir comment réagir en de telles circonstances.

La Politique en matière de harcèlement au travail

Dans le contexte des services partagés, le Centre de services partagés du Québec assure les services-conseils en matière de santé et de sécurité pour Services Québec, incluant les conseils et interventions en matière de harcèlement psychologique et de violence.

En 2009-2010, Services Québec s'est doté d'une politique et d'un cadre de gestion en matière de harcèlement psychologique au travail. Ces derniers s'inscrivent dans le cadre de la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique. Les objectifs visés par cette politique sont de mettre en place des mesures préventives, curatives et, le cas échéant, correctrices afin de contrer le phénomène de harcèlement psychologique au travail.

5 Développement durable

En 2009-2010, Services Québec a publié le *Plan d'action de développement durable 2009-2012* de l'organisation. Comme le précise la Loi sur le développement durable, chaque ministère et organisme doit faire état, dans son rapport annuel de gestion, de l'état d'avancement et de l'atteinte des résultats relatifs à la mise en œuvre de son plan d'action.

/// Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

/ OBJECTIF ORGANISATIONNEL A

Augmenter la sensibilité du personnel de Services Québec aux concepts, aux principes et aux valeurs associées au développement durable ainsi que sa réceptivité à mettre en œuvre les moyens d'action dont il dispose dans sa vie personnelle et professionnelle pour contribuer à un tel développement.

Action 1	Gestes	Suivis
Sensibilisation et formation des employés au développement durable	Participer aux rencontres d'information du Bureau de coordination en développement durable	**Commencé** La responsable a participé à 8 rencontres.
	Publier des chroniques mensuelles	**Commencé** Au total, 11 chroniques ont été publiées dans l'intranet.
	Participer au Défi climat 2009	**Réalisé** Un total de 138 personnes ont participé à l'activité.
	Intégrer une présentation de la démarche gouvernementale de développement durable à la journée d'accueil institutionnel	**Réalisé** La présentation a été intégrée au mois de janvier 2010. La présentation a été faite à 3 reprises devant 38 participants au total.
Indicateurs et cibles	Pourcentage du personnel rejoint par l'une ou l'autre des activités de sensibilisation réalisées ou par l'un ou l'autre des produits diffusés. Cible : 80 % Pourcentage du personnel capable de nommer les trois dimensions et un certain nombre de principes associés au développement durable. Cible : 90 % Pourcentage du personnel ayant modifié une pratique personnelle ou professionnelle à la suite d'une prise de conscience en matière de développement durable. Cible : 60 %	
Résultats de l'année	Aucune mesure n'a été effectuée en 2009-2010.	

/ OBJECTIF ORGANISATIONNEL B

Augmenter la prise en compte des principes du développement durable par les gestionnaires lors des processus décisionnels s'appliquant aux projets de développement.

Action 1	Geste	Suite
Sensibilisation et formation des employés au développement durable	Aucun geste n'a été posé en 2009-2010.	
Indicateur et cible	Pourcentage des décisions de développement organisationnel ayant fait l'objet d'une prise en compte des principes de développement durable au moyen d'une grille d'analyse conçue à cet effet. Cible : 50 %	
Résultats de l'année	L'action n'étant pas encore amorcée, aucune mesure n'a été effectuée en 2009-2010.	

/ OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Améliorer l'efficience et l'efficacité des efforts investis par Services Québec à l'atteinte des objectifs fixés par l'organisation pour contribuer à la Stratégie gouvernementale de développement durable, au moyen de la mise en commun de ressources avec les autres entités du portefeuille des services gouvernementaux.

Action 2	Geste	Suite
Communauté de pratique en développement durable	Créer et animer un réseau d'échange entre les membres des autres entités du portefeuille des services gouvernementaux. Adhérer au groupe d'échange sur le développement durable du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO).	**Poursuivi** Plusieurs échanges ponctuels ont eu lieu entre les entités du portefeuille. **Commencé** Cinq rencontres de travail ont eu lieu au cours desquelles les membres ont pu mettre en commun les préoccupations des organismes en matière de développement durable ainsi que leur plan et leurs outils de sensibilisation et de formation.
Indicateur	Nombre de projets ou d'actions communes de développement durable ayant bénéficié, dans le cours de leur réalisation, de la mise en commun d'expertise par la communauté de pratique en développement durable du portefeuille des services gouvernementaux.	
Résultats de l'année	Un projet portant sur le déplacement des employés a fait l'objet d'une collaboration formelle entre les entités du portefeuille (voir action 10).	

/// Objectif gouvernemental 2

Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.

/ OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Rendre facilement accessible aux citoyens et aux entreprises, à partir d'une page unique, toute l'information publiée par les ministères et organismes sur la démarche gouvernementale de développement durable.

Action 3	Gestes	Suivi
Publier une section Développement durable sur le Portail gouvernemental de services	Mettre en ligne une section présentant la démarche gouvernementale de développement durable	**Réalisé** La section Développement durable a été mise en ligne le 12 janvier 2010.
Indicateurs	Nombre d'internautes ayant consulté la section Développement durable du Portail.	
Résultats de l'année	Un total de 3 363 visites ont été effectuées dans la section Développement durable (4 990 pages vues).[6]	

/// Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

/ OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Augmenter le bien-être, le sentiment d'appartenance et la performance des employés.

Action 4	Gestes	Suivi
Plan pour la promotion de la santé et de la qualité de vie	Diffuser les résultats du sondage sur la satisfaction des employés.	**Réalisé** Les résultats du sondage ont été diffusés dans l'intranet en octobre 2009.
	Élaborer les plans d'action sectoriels visant l'amélioration des pratiques.	**Réalisé**
	Élaborer un plan d'action organisationnel visant l'amélioration de certaines pratiques.	**Commencé**
Indicateurs	Taux d'absentéisme. Taux de rétention des employés.	
Résultats de l'année	Les indicateurs liés à cette action font l'objet d'une réévaluation quant à leur méthode de calcul.	

6. L'information relative au nombre d'internautes n'est pas disponible. En conformité avec la nouvelle façon de compiler les données de fréquentation du Portail, l'information relative à l'achalandage de la section Développement durable est exprimée en nombre de visites et de pages vues.

/// Objectif gouvernemental 5

Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.

/ OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Convaincre plus de citoyens d'adopter des comportements préventifs et des gestes adéquats qui minimisent l'impact négatif des situations vécues ou pressenties (pertes humaines ou matérielles, atteintes à la santé, etc.).

Action 5	Gestes	Suivi
Exemplarité des contenus Web en communication du risque et d'urgence	Réviser et mettre à jour, en continu, le contenu du site Pandémie Québec destiné à informer la population depuis l'apparition de la pandémie de grippe A(H1N1) en avril 2009.	**Réalisé** Un sondage évaluant la satisfaction des citoyens relativement à la recherche de renseignements sur le site Pandémie Québec a été réalisé. Les résultats démontrent que la perception des citoyens à l'égard de la qualité de l'information diffusée sur le site est très positive.
Indicateurs	Taux de fréquentation des sites et des pages Internet concernés par l'action.	
Résultats de l'année	En 2009-2010, 23 % des visites effectuées dans le Portail gouvernemental de services l'ont été dans le site Pandémie Québec.	

/ OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Organiser et rendre disponibles les connaissances et les pratiques novatrices dans le domaine de la communication du risque et en situation d'urgence auprès des praticiens dans ce domaine.

Action 6	Gestes	Suivi
Centre d'expertise en communication du risque et d'urgence	Réaliser les analyses préliminaires nécessaires à la création du Centre.	**Réalisé** L'analyse des aspects juridiques encadrant le Centre a été complétée.
Indicateurs	Nombre de travaux (mandats) réalisés. Nombre de demandes ponctuelles auxquelles le Centre a répondu.	
Résultats de l'année	Le Centre d'expertise en communication du risque et d'urgence n'a pas encore été créé.	

/ OBJECTIF ORGANISATIONNEL A

Concevoir, le plus en amont possible, des interventions de communication concertées au bénéfice des citoyens, relativement à des risques pour lesquels la sécurité civile a constitué des comités interministériels.

/ OBJECTIF ORGANISATIONNEL B

Mobiliser les partenaires autour de ces mêmes objectifs.

Action 7	Gestes	Suivis
Sous-comités « communication » dans le cadre de comités interministériels de gestion des risques	Siéger au comité interministériel de prévention sur les risques naturels.	**Poursuivi** L'équipe des mesures d'urgence de Services Québec a élaboré la Stratégie gouvernementale de communication du Cadre de prévention des principaux risques naturels.
	Siéger au sous-comité de planification sur le risque de pandémie d'influenza.	**Poursuivi** Le sous-comité a mis à jour la Stratégie gouvernementale de communication en cas de pandémie d'influenza.
	Siéger au comité de pilotage sur le dossier nucléaire.	**Poursuivi** Un plan d'action relatif aux mesures d'urgence en cas d'incident nucléaire a été produit.
	Siéger au comité de planification gouvernementale en cas de conditions hivernales extrêmes.	**Poursuivi** Le comité a réalisé un plan de communication en cas de conditions hivernales extrêmes.
Indicateurs	Nombre de sous-comités « communication » ayant tenu au moins une réunion au cours des 12 derniers mois. Nombre de produits de communication élaborés en commun.	
Résultats de l'année	Quatre sous-comités « communication » ont tenu au moins une réunion au cours des derniers mois. Quatre produits de communication ont été élaborés.	

/// Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

/ OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Connaître et réduire l'empreinte écologique associée aux activités de l'organisation.

Action 8	Gestes	Suivis
Cadre de gestion environnementale	Participer aux sessions de formation du Bureau de la coordination en développement durable portant sur la gestion environnementale.	**Réalisé** La coordonnatrice du développement durable et une représentante des ressources matérielles ont participé aux quatre sessions de formation.
	Mettre en place, de façon ponctuelle, des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	**Réalisé** Au cours de l'année de référence, Services Québec a éliminé les bouteilles d'eau de plastique au 800, place D'Youville et au bureau de Montréal (rue De Bleury). Il a fait la promotion de l'inscription au bulletin de paie électronique et a réduit la fréquence des envois du relevé d'assiduité aux employés (de 12 à 4 fois par année). Un projet pilote pour l'intégration de la visioconférence dans le cadre des journées d'accueil institutionnel a été réalisé. Enfin, la revue de presse s'effectue à partir des éditions électroniques des grands quotidiens nationaux.
Indicateurs	État d'avancement de l'élaboration et de la mise en œuvre du cadre de gestion environnementale. Nombre de mesures de gestion environnementale mises en œuvre. Nombre de pratiques d'acquisitions écoresponsables mises en œuvre.	
Résultats de l'année	Bien que son cadre de gestion environnementale ne soit pas élaboré, Services Québec a mis en place cinq pratiques contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	

/ OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Augmenter l'efficience environnementale et économique des modes de gestion de l'organisation et d'échange documentaire ainsi que l'efficience des processus d'affaires en général.

Action 9	Gestes	Suivi
Études et implantation du « bureau sans papier »	Réviser les processus d'inscription au registre de l'état civil du Québec.	**Poursuivi** La mise en place d'un nouveau système informatique pour le processus d'inscription des mariages, des unions civiles et des décès a permis de réduire la circulation de la documentation papier.
Indicateurs	Quantité de papier utilisée dans les processus liés à la prestation de services. Nombre de classeurs utilisés par l'organisation.	
Résultats de l'année	Aucune mesure n'a été effectuée en 2009-2010.	

/ OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Amener les employés de Services Québec à adopter, sur une base volontaire, des habitudes personnelles de transport qui minimisent l'émission de GES.

Action 10	Gestes	Suivi
Programme employeur de réduction des gaz à effet de serre (GES)	Réaliser une étude sur les habitudes de déplacement des employés pour se rendre au travail.	**Commencé** En collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux, le Centre de services partagés du Québec, le Conseil exécutif et le Secrétariat du Conseil du trésor, Services Québec a terminé les travaux préalables à la réalisation d'une étude sur les habitudes de déplacement des employés du 800, place D'Youville pour se rendre au travail.
Indicateur et cible	Taux des employés optant pour des moyens de transport qui minimisent, sur une base annuelle, l'émission de GES pour au moins (40 %) de leurs déplacements quotidiens courants (2 jours par semaine ou 100 jours par année).	
Résultats de l'année	L'étude n'étant pas encore commencée, aucune mesure relative à l'indicateur n'a été effectuée en 2009-2010.	

/// Objectif gouvernemental 12

Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable.

/ OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Augmenter le taux d'utilisation des modes de prestation ayant le meilleur bilan environnemental, social et économique, au moyen d'une stratégie de communication et d'une politique de financement établies en ce sens.

Action 11	Geste	Suivi
Politique incitative à la prestation électronique de services	Déterminer les coûts de revient des services électroniques.	**Commencé**
	Établir une grille de tarification pour les services électroniques du Directeur de l'état civil.	**Commencé**
Indicateur	Taux d'utilisation des services transactionnels par Internet par rapport à l'ensemble des services transactionnels offerts par Services Québec.	
Résultats de l'année	Pour le Service québécois de changement d'adresse, 47 % du total des transactions ont été effectuées par Internet en 2009-2010. Pour les demandes de certificats et de copies d'actes, 12 % du total des transactions ont été effectuées par Internet (services en ligne DE*Clic!*).	

/// Objectif gouvernemental 16

Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.

/ OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Faciliter l'appropriation des changements organisationnels par les employés durant et après les périodes de transformation.

Action 12	Geste	Suivi
Gestion des changements en lien avec la capacité organisationnelle	Élaborer une politique et un cadre de gestion en matière de transformation organisationnelle et de gestion des personnes.	**Réalisé** La politique et le cadre de gestion ont été adoptés par le Comité de direction en janvier 2010.
	Appliquer le modèle aux projets de transformation.	**Commencé**
Indicateur	Qualité du climat de travail (dimensions Communication et Formation).	
Résultats de l'année	Aucune mesure relative à l'indicateur n'a été effectuée en 2009-2010.	

/// Objectif gouvernemental 18

Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.

/ OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Participer à la diffusion d'information en matière de collaboration régionale, avec les organismes municipaux et ceux voués au développement économique qui souhaitent inscrire leur plan d'aménagement ou de développement à l'intérieur d'une démarche de développement durable des collectivités locales et régionales.

Action 13	Gestes	Suivi
Participation à l'accompagnement des acteurs régionaux et locaux	Aucun geste n'a été posé en 2009-2010.	
Indicateurs	Nombre cumulatif d'activités de concertation sur le développement durable du territoire auxquelles ont participé des représentants régionaux de Services Québec, depuis le 1er avril 2009.	
	Nombre total d'ententes de collaboration régionale actives comportant des clauses précisant la contribution attendue de Services Québec au plan de développement durable local ou régional.	
Résultats de l'année	Services Québec n'a pas été sollicité en 2009-2010.	

/ OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Faciliter l'accessibilité et réduire les déplacements requis de la part des citoyens pour obtenir différents services gouvernementaux à un même endroit, dans les régions du Québec.

Action 14	Gestes	Suivis
Regroupement physique des services gouvernementaux en région	Évaluer les opportunités de réaménagement des bureaux du réseau actuel de Services Québec de façon à en regrouper les services.	**Poursuivi** À Montréal, les services relatifs au registre des entreprises ont été regroupés au sein d'un bureau offrant également les services de renseignements et de référence déjà offerts sous la bannière de Services Québec et les services liés au Registre foncier du Québec. Les services du Directeur de l'état civil étaient déjà offerts dans le même immeuble. À Rouyn-Noranda et à Granby, les services relatifs au Registre foncier du Québec ont été regroupés avec les services de renseignements et de référence déjà offerts sous la bannière de Services Québec.
	Évaluer les opportunités de regroupement de services avec d'autres ministères et organismes.	**Poursuivi**
Indicateur	Dans chaque région, nombre cumulatif de ministères et d'organismes qui ont regroupé des fonctions d'accueil et de prestation de services au même endroit que Services Québec, sous l'impulsion ou à l'initiative de Services Québec, depuis le 1er avril 2009.	
Résultats de l'année	En 2009-2010, les regroupements effectués concernaient des services sous la responsabilité de Services Québec.	

/// Objectif gouvernemental 23

Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.

/ OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Devenir collaborateur du Centre de valorisation internationale de l'expertise publique québécoise (CVIEPQ) au moyen d'offres d'expertise institutionnelle en matière, notamment, d'état civil et de communication en situation d'urgence.

Action 15	Gestes	Suivi
Adhésion au CVIEPQ	Participer au Programme d'appui au renforcement de la gestion publique en Haïti.	**Réalisé** Deux missions ont été réalisées, l'une sur la réorganisation des fonctions d'état civil, l'autre sur la coordination de l'information et des mesures d'urgence. Une troisième mission d'appui en développement et entretien des sites Web gouvernementaux s'est rendue sur place, mais a été interrompue en raison du séisme du 12 janvier.
	Accueillir des délégations étrangères.	**Réalisé** Une visite de la chargée de mission Études et sondages de la Direction générale à la modernisation de l'État (France) a porté sur la satisfaction des usagers et la simplification de l'accès[7]. L'accueil d'une délégatation wallonne (Belgique) a donné lieu à des échanges sur l'architecture, le fonctionnement, le cadre légal et la sécurité du guichet unique.
Indicateurs	Nombre d'offres d'expertise institutionnelle transmises par Services Québec et intégrées à l'offre générale du CVIEPQ. Nombre de délégations étrangères accueillies pour partager l'expertise de Services Québec.	
Résultats de l'année	Trois offres d'expertise professionnelles ont été faites au CVIEPQ dans les domaines de la réorganisation des fonctions d'état civil, de la coordination de l'information et des mesures d'urgence et de la gestion de sites Web gouvernementaux en Haïti. Services Québec a également accueilli deux délégations étrangères (France, Belgique). Deux employés de Services Québec ont offert une formation sur la qualité de services et la mesure de la satisfaction de la clientèle à des employés de l'État du Bénin[8].	

7. Cette visite a eu lieu dans le cadre du comité franco-québécois de copération en matière de modernisation de l'État.
8. Cette formation a été offerte dans le cadre du projet de coopération Canada-Bénin en appui à la réforme administrative du Bénin, parrainé par l'Agence canadienne de développement international.

/// Objectif gouvernemental 28

Accroître la participation à des activités de formation continue et la qualification de la main-d'œuvre.

/ OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Réduire le risque d'erreurs ainsi que les délais associés aux processus de correction, pour les demandes et déclarations acheminées au Directeur de l'état civil par des tiers qui agissent au nom de leurs clients.

Action 16	Gestes	Suivis
Formation des ordres professionnels au registre de l'état civil du Québec[9]	Cibler un premier groupe de professionnels agissant comme intermédiaire entre le Directeur de l'état civil et le citoyen.	**Réalisé** Les célébrants de mariage ont été ciblés comme prioritaires en raison d'erreurs récurrentes constatées sur les déclarations de mariage. Le Directeur de l'état civil a également rencontré des membres de la Corporation des thanatologues du Québec afin de leur exposer quelles sont les principales erreurs trouvées sur les déclarations de décès et ce qu'il faut faire pour les éviter.
	Déterminer les éléments d'information et le mode de transmission de cette information.	**Commencé** Les éléments relatifs aux célébrants ont été déterminés. Un guide à leur intention a été rédigé et fait présentement l'objet d'une révision linguistique et juridique. Celui-ci sera diffusé dans le site du Directeur de l'état civil.
Indicateur	Proportion des demandes et des déclarations acheminées par des mandataires, qui sont acceptées sur réception, sans demande de corrections ou de renseignements supplémentaires.	
Résultats de l'année	Aucune mesure relative à l'indicateur n'a été effectuée en 2009-2010.	

9. Le Directeur de l'état civil collabore à la formation des ordres professionnels et à la mise à jour de leurs connaissances des rouages administratifs de l'état civil, dans le cadre de l'alimentation ou de l'exploitation du registre de l'état civil du Québec.

6 États financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2010

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de Services Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Services Québec reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le Comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de Services Québec, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada et son rapport expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le Comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

PIERRE ROY
Président-directeur général

LISE COSSETTE
Directrice des ressources financières

Québec, le 2 juillet 2010

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de Services Québec au 31 mars 2010 et l'état des résultats et de l'excédent cumulé ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de Services Québec. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de Services Québec au 31 mars 2010, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance FCA auditeur

Renaud Lachance, FCA auditeur

Québec, le 2 juillet 2010

SERVICES QUÉBEC
RÉSULTATS ET EXCÉDENT CUMULÉ
POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

	2010	2009
PRODUITS		
Contribution du gouvernement du Québec	50 287 090 $	51 575 299 $
Honoraires de gestion (note 3)	22 056 003	19 763 951
Services du Directeur de l'état civil (note 4)	16 094 675	16 560 418
Autres	207 895	302 903
	88 645 663	88 202 571
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux	48 889 550	50 135 700
Services de transport et de communication	5 136 939	6 970 570
Hébergement informatique	2 899 349	2 775 154
Services professionnels et administratifs	12 728 078	16 705 735
Entretien et réparations	459 196	772 070
Loyers	8 112 089	8 542 940
Fournitures et approvisionnements	1 058 936	1 743 313
Intérêts sur la dette à long terme	332 987	377 551
Intérêts et frais bancaires	256 174	152 894
Amortissement des immobilisations corporelles	5 611 314	4 490 199
Perte sur radiation d'immobilisations corporelles	1 497 191	39 930
Créances douteuses	113 194	30 406
	87 094 997	92 736 462
EXCÉDENT (PERTE NETTE) DE L'EXERCICE	1 550 666	(4 533 891)
EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ AU DÉBUT	-	(835 225)
EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ AVANT VIREMENT	1 550 666	(5 369 116)
Virement d'une partie de l'apport du gouvernement du Québec pour éliminer le déficit cumulé	-	5 369 116
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	1 550 666 $	- $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SERVICES QUÉBEC
BILAN
AU 31 MARS 2010

	2010	2009
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	1 497 901 $	334 449 $
Avance au Fonds consolidé du revenu sans intérêt ni modalités d'encaissement	8 157 962	676 571
Créances (note 5)	7 636 880	18 774 077
À recevoir du gouvernement du Québec (note 6)	581 111	428 346
Frais payés d'avance	391 051	74 357
	18 264 905	20 287 800
À recevoir du gouvernement du Québec (note 6)	327 922	575 672
Immobilisations corporelles (note 7)	14 740 759	19 285 256
	33 333 586 $	**40 148 728 $**
PASSIF		
À court terme		
Dû au Fonds de financement (note 9)	- $	2 853 471 $
Charges à payer et frais courus (note 10)	9 190 928	11 339 786
Provision pour vacances	5 735 146	5 964 061
Produits reportés	535 677	1 640 709
Versements sur la dette à long terme (note 11)	2 566 367	2 167 264
	18 028 118	23 965 291
Produits reportés	166 963	1 756
Dette à long terme (note 11)	4 538 043	6 520 805
Provision pour congés de maladie (note 12)	9 009 121	9 620 201
	31 742 245	40 108 053
AVOIR		
Apport du gouvernement du Québec (note 13)	40 675	40 675
Excédent cumulé	1 550 666	-
	1 591 341	40 675
	33 333 586 $	**40 148 728 $**

ENGAGEMENTS (note 14)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Monique L. Bégin
Présidente

Marc Giroux
Administrateur

SERVICES QUÉBEC
FLUX DE TRÉSORERIE
POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

	2010	2009
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent (perte nette) de l'exercice	1 550 666 $	(4 533 891) $
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	5 611 314	4 490 199
Virement des produits reportés	(1 641 843)	(1 331 807)
Perte sur radiation d'immobilisations corporelles	1 497 191	39 930
	7 017 328	(1 335 569)
Variation des actifs et passifs liés à l'exploitation :		
Créances	11 137 197	(9 179 615)
Frais payés d'avance	(316 694)	247 739
À recevoir du gouvernement du Québec	94 985	2 009 970
Charges à payer et frais courus (note 15)	(343 000)	(2 804 331)
Provision pour vacances	(228 915)	1 521 186
Produits reportés	702 018	1 631 115
Provision pour congés de maladie	(611 080)	2 068 620
	10 434 511	(4 505 316)
Flux de trésorerie provenant (utilisés pour les) des activités d'exploitation	17 451 839	(5 840 885)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 15)	(4 322 716)	(7 941 672)
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	1 141 266	-
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(3 181 450)	(7 941 672)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Encaisse provenant de l'intégration des activités du Directeur de l'état civil	-	3 509 215
Remboursement de la dette à long terme	(2 772 075)	(2 152 902)
Flux de trésorerie (utilisés pour les) provenant des activités de financement	(2 772 075)	1 356 313
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	11 498 314	(12 426 244)
(INSUFFISANCE) TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	(1 842 451)	10 583 793
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS (INSUFFISANCE) DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 15)	9 655 863 $	(1 842 451) $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SERVICES QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2010

1. CONSTITUTION ET MISSION

Services Québec, personne morale au sens du Code civil du Québec, est constitué en vertu de l'article 1 de la Loi sur Services Québec (L.R.Q., chapitre S-6.3), laquelle est entrée en vigueur le 2 mai 2005.

Sa mission consiste à offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

Services Québec finance ses activités par les produits provenant des frais, commissions et honoraires qu'il perçoit en vertu d'une entente ou d'un décret, du produit des biens et des services qu'il offre ainsi que des autres sommes qu'il reçoit.

En vertu de l'article 2 de sa loi constitutive, Services Québec est mandataire de l'État et, par conséquent, n'est pas assujetti aux impôts sur le revenu du Québec et du Canada.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, Services Québec utilise prioritairement le Manuel de comptabilité de l'Institut Canadien des Comptables Agréés pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus est cohérente avec ce dernier.

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers de Services Québec par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi qu'à l'égard de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la durée de vie utile des immobilisations et les provisions pour vacances et congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

- Améliorations locatives — 5 ans
- Équipement informatique — 3 ans
- Matériel et équipement de bureau — 5 ans
- Équipement et matériel audiovisuel, d'exposition et de photographie — 5 ans
- Logiciels — 5 ans
- Développement informatique — 5 ans

Les immobilisations en cours de développement sont amorties lorsqu'elles sont terminées et qu'elles sont mises en exploitation.

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de Services Québec de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur nette comptable, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

Contrats de location

Les contrats de location auxquels Services Québec est partie à titre de preneur et par lesquels la quasi-totalité des avantages et des risques liés à la propriété lui est transférée sont comptabilisés comme des contrats de location-acquisition et sont inclus dans les immobilisations corporelles et les dettes à long terme. Le coût comptabilisé au titre des contrats de location-acquisition représente la valeur actualisée des paiements minimums exigibles en vertu du bail.

Tous les autres contrats de location sont comptabilisés comme des contrats de location-exploitation et les coûts de location qui en découlent sont inscrits à titre de charges au cours de l'exercice où ils surviennent.

Produits reportés

Les sommes perçues affectées à des projets non réalisés ou pour des services non rendus à la fin de l'exercice sont reportées et constatées comme produits dans l'exercice où les projets sont réalisés et les services sont rendus.

Constatation des contributions du gouvernement du Québec

Les contributions affectées à l'achat d'immobilisations sont reportées et constatées à titre de produits selon la même méthode que celle suivie pour l'amortissement des immobilisations acquises.

Les contributions non affectées sont constatées à titre de produits lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Constatation des produits

Les produits provenant des honoraires de gestion et les autres produits sont constatés lorsqu'il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord, que le service a été rendu ou le bien livré, que son prix est déterminé ou déterminable et que le recouvrement est raisonnablement assuré.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementales, compte tenu que Services Québec ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée et selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les postes de l'encaisse, l'avance au Fonds consolidé du revenu ainsi que le dû au Fonds de financement.

3. HONORAIRES DE GESTION

	2010	2009
Ministère des Services gouvernementaux	8 283 035 $	7 373 895 $
Régie de l'assurance maladie du Québec	948 343	341 588
Revenu Québec	2 357 875	2 106 275
Fonds d'information foncière	8 220 000	8 882 864
Autres apparentés sous contrôle commun	1 482 685	939 159
Non apparentés	764 065	120 170
	22 056 003 $	**19 763 951 $**

4. SERVICES DU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

	2010	2009
Demandes de certificats		
Autres apparentés sous contrôle commun	205 989 $	- $
Non-apparentés	12 269 068	13 799 516
	12 475 057	13 799 516
Changements de nom		
Non-apparentés	145 976	146 939
Attestations		
Autres apparentés sous contrôle commun	28 679	-
Non-apparentés	368 152	422 547
	396 831	422 547
Inscriptions et filiations tardives		
Non-apparentés	76 272	83 795
Transmissions électroniques de données		
Régie de l'assurance maladie du Québec	722 290	246 782
Autres apparentés sous contrôle commun	929 269	664 776
Non-apparentés	1 193 129	1 011 707
	2 844 688	1 923 265
Autres		
Autres apparentés sous contrôle commun	16 770	156 604
Non-apparentés	139 081	27 752
	155 851	184 356
	16 094 675 $	**16 560 418 $**

5. CRÉANCES

	2010	2009
Ministère des Services gouvernementaux	5 044 313 $	15 528 659 $
Régie de l'assurance maladie du Québec	583 068	553 510
Fonds d'information foncière	-	695 871
Autres apparentés sous contrôle commun	768 153	1 446 643
Autres	1 241 346	549 394
	7 636 880 $	**18 774 077 $**

6. À RECEVOIR DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Le montant à recevoir du gouvernement du Québec relativement aux provisions de congés de maladie et de vacances transférées ne porte pas intérêt. Les modalités d'encaissement sont les suivantes :

2011	581 111 $
2012	327 922
	909 033
Moins: Portion à court terme	581 111
	327 922 $

7. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2010			2009
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Améliorations locatives	7 640 204 $	2 833 400 $	4 806 804 $	5 216 652 $
Équipement informatique	1 172 246	638 898	533 348	1 475 426
Matériel et équipement de bureau	2 701 552	1 660 540	1 041 012	1 374 661
Équipement et matériel audio-visuel, d'exposition et de photographie	55 225	21 910	33 315	30 184
Logiciels	66 952	24 470	42 482	413 092
Développement informatique*	7 497 045	2 776 236	4 720 809	6 652 474
	19 133 224	7 955 454	11 177 770	15 162 489
Détenues en vertu de contrats de location-acquisition:				
Améliorations locatives	5 850 575	2 803 032	3 047 543	4 122 767
Équipement informatique	695 347	461 046	234 301	-
Logiciels	398 177	117 032	281 145	-
	6 944 099	3 381 110	3 562 989	4 122 767
	26 077 323 $	**11 336 564 $**	**14 740 759 $**	**19 285 256 $**

* Des projets de développement informatique, pour un montant de 425 550 $ (2009 : 2 376 112 $), sont actuellement en cours de réalisation et ces derniers ne sont pas amortis.

8. DÛ AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

En vertu du décret 222-2006, daté du 29 mars 2006, le gouvernement du Québec a autorisé une ou plusieurs avances pour un montant maximal de 6 000 000 $ auprès du Fonds consolidé du revenu. Ces avances portent intérêt au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada et viendront à échéance le 31 mars 2011. Depuis le 31 mars 2009, cette avance est inutilisée et le taux d'intérêt est de 2,25 % (2009 : 2,50 %).

9. DÛ AU FOND DE FINANCEMENT

En vertu du décret 1065-2008, daté du 5 novembre 2008, le gouvernement du Québec avait autorisé une marge de crédit de 11 636 500 $ auprès du Fonds de financement qui s'est terminée le 31 décembre 2009. Cette marge de crédit portait intérêt selon le taux moyen des acceptations bancaires à un mois, majoré de 0,3 %.

10. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2010	2009
Fournisseurs et frais courus	2 347 374 $	4 476 434 $
Traitements et avantages sociaux	2 131 886	1 561 257
Centre de services partagés du Québec	3 239 193	2 380 685
Société immobilière du Québec	1 162 760	2 554 587
Autres apparentés sous contrôle commun	309 715	366 823
	9 190 928 $	**11 339 786 $**

11. DETTE À LONG TERME

	2010	2009
Emprunt auprès du Fonds de financement, au taux de 4,45 % remboursable par versements semestriels de 709 686 $, échéant le 1er décembre 2011.	2 687 698 $	3 945 445 $
Emprunt auprès du ministère des Services gouvernementaux, sans intérêt, remboursable au rythme de l'amortissement des actifs acquis.	50 861	101 725
	2 738 559	4 047 170
Obligations en vertu de contrats de location-acquisition auprès de la Société immobilière du Québec de 5 850 575 $, aux taux fixes variant de 4,28 % à 4,70 %, remboursables par versements mensuels de 89 107 $, échéant entre le 30 juin 2011 et le 31 août 2022.	3 859 143	4 640 899
Obligation en vertu d'un contrat de location-acquisition auprès du Centre de services partagés du Québec de 1 093 525 $, sans intérêt, remboursable au rythme de l'amortissement des actifs acquis.	506 708	-
	7 104 410	8 688 069
Moins : Portion échéant à moins d'un an	2 566 367	2 167 264
	4 538 043 $	**6 520 805 $**

Les montants de versements en capital à effectuer au cours des prochains exercices se détaillent comme suit :

	Autres dettes	Contrats de location-acquisition	Total
2011	1 365 162 $	1 201 204 $	2 566 366 $
2012	1 373 397	1 059 085	2 432 482
2013	-	730 810	730 810
2014	-	459 916	459 916
2015	-	229 852	229 852
2016 et suivants	-	684 984	684 984
	2 738 559 $	**4 365 851 $**	**7 104 410 $**

12. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de Services Québec participent au Régime de retraite des employés du gouvernement du Québec et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE), au Régime de retraite des ex-agents de la paix en services correctionnels (RRAPSC), au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) ou au Régime de retraite des juges de la Cour du Québec et de certaines cours municipales (RRJCQM). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de Services Québec imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 169 135 $ (2009 : 2 206 431 $). Les obligations de Services Québec envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE

	2010	2009
Solde au début	9 620 201 $	5 911 738 $
Charge de l'exercice	1 271 538	3 366 466
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 882 618)	(2 084 951)
Transferts[1]	-	2 426 948
Solde à la fin	**9 009 121 $**	**9 620 201 $**

1. Les transferts concernant les provisions pour congés de maladie sont assumés par le Secrétariat du Conseil du trésor. Cette opération provient du transfert d'employés du Directeur de l'état civil ainsi que des bureaux de la publicité des droits du ministère des Ressources naturelles et de la Faune au 1er avril 2008.

Description

Services Québec dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par Services Québec.

Actuellement, ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Les obligations du programme d'accumulation des congés de maladie augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à Services Québec. La valeur de cette obligation est établie à l'aide d'une méthode qui répartit le coût de ce programme sur la durée de la carrière active des employés.

Accumulation des journées de maladie

L'attribution des journées de maladie est habituellement de 1 journée par mois pour les employés réguliers (12 jours par année). Pour les employés à temps partiel, à temps réduit ou en aménagement de travail, le crédit de congé à attribuer chaque mois peut être d'une journée ou d'une fraction de journée.

Chacune des journées non utilisées est transférable et cumulable dans le futur jusqu'à ce que survienne un événement particulier (retraite, cessation d'emploi ou décès). Toutefois, certains corps d'emploi ne sont pas soumis aux règles syndicales (par exemple, les cadres). Ces derniers ne peuvent donc pas se prévaloir de l'accumulation de journées de maladie. Les personnes appartenant à ces corps d'emploi conservent toutefois les banques qu'elles ont accumulées dans le passé, et ce, jusqu'à leur retraite, cessation d'emploi ou décès.

Utilisation des journées de maladie

En cas de cessation d'emploi ou de décès, la banque de journées accumulées est remboursée en un seul versement, mais uniquement à 50 % et jusqu'à concurrence de 66 jours.

À la retraite, les personnes ont aussi le choix de se faire rembourser leurs journées accumulées, toujours à 50 % et selon le maximum global de 66 jours, mais ils choisissent surtout, après autorisation, d'utiliser leurs journées de maladie accumulées en préretraite, c'est-à-dire en conservant leur lien d'emploi jusqu'à ce que leur banque soit épuisée.

Évaluations et estimations subséquentes

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base, notamment des estimations et des hypothèses économiques à long terme suivantes au 31 mars :

	2010	2009
Taux d'indexation	Entre 2,50 % et 4,35 %	Entre 2,00 % et 4,35 %
Taux d'actualisation	Entre 0 % et 5,16 %	Entre 0 % et 5,43 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	11,84 ans	10,00 ans

13. APPORT DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2010	2009
Solde au début	40 675 $	5 409 791 $
Virement pour éliminer le déficit cumulé	-	(5 369 116)
Solde à la fin	**40 675 $**	**40 675 $**

14. ENGAGEMENTS

Contrats de location-exploitation

Les engagements relatifs aux contrats de location-exploitation, échéant à diverses dates jusqu'en octobre 2014, concernent principalement la location de photocopieurs et se détaillent ainsi :

2011	143 290 $
2012	127 477
2013	114 435
2014	22 005
2015	2 228
	409 435 $

Contrats de services professionnels

Les engagements relatifs à des contrats de services professionnels s'élèvent à 6 911 105 $ pour le prochain exercice et 724 700 $ pour les exercices subséquents, échéant à diverses dates jusqu'en octobre 2012.

Entente de services partagés

Un engagement relatif à une entente de services partagés avec le Centre de services partagés du Québec en lien avec les technologies de l'information s'élève à 4 692 505 $ pour le prochain exercice. À ce montant s'ajoutent des sommes prévues par lettres d'engagement totalisant 341 948 $ pour le prochain exercice et 628 288 $ pour les exercices subséquents. Ces lettres prévoient également des frais d'entretien et de maintenance récurrents qui seront éventuellement ajoutés à l'entente de base en technologies de l'information et qui représentent un montant annuel de 362 071 $.

De telles ententes ont aussi été conclues en ressources humaines et en ressources matérielles. Les engagements liés à ces ententes s'élèvent respectivement à 966 203 $ et 716 448 $ pour le prochain exercice.

15. FLUX DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	2010	2009
Encaisse	1 497 901 $	334 449 $
Avance au Fonds consolidé du revenu	8 157 962	676 571
Dû au Fonds de financement	-	(2 853 471)
Trésorerie et équivalents (Insuffisance) de trésorerie	**9 655 863 $**	**(1 842 451) $**

Au cours de l'exercice, des immobilisations corporelles ont été acquises pour un montant de 1 188 416 $ (2009 : 2 127 814 $) en contrepartie de dettes à long terme auprès de la Société immobilière du Québec et du Centre de services partagés du Québec. En date du 31 mars 2010, le poste « Charges à payer et frais courus » inclut des acquisitions d'immobilisations corporelles représentant 966 302 $ (2009 : 2 772 160 $).

Les intérêts versés au cours de l'exercice s'élèvent à 376 753 $ (2009 : 394 591 $).

16. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, Services Québec est apparenté avec tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec.

En date du 1er avril 2009, Services Québec a cédé au Centre de services partagés du Québec, à un prix équivalent à leur valeur comptable, ses actifs des catégories « Équipement informatique » et « Logiciels ». Les actifs utilisés pour les activités du Directeur de l'état civil sont exclus de cette entente.

L'entente stipule que le Centre est responsable de l'acquisition et de l'entretien de ce type d'équipement dont Services Québec loue l'utilisation auprès du Centre.

Hormis cette entente, Services Québec n'a conclu aucune opération commerciale avec des apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

17. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2009 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2010.

7 Autres exigences

7.1 L'allégement réglementaire et administratif

En 2004, le gouvernement dévoilait son plan d'action en matière d'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises, *Simplifier la vie des entreprises pour créer plus d'emplois et de richesse*. Ce plan introduit l'obligation de faire état, dans le rapport annuel de gestion, des actions entreprises pour l'allégement de la réglementation ainsi que l'élimination ou l'assouplissement d'exigences. Le rapport doit préciser dans quelle mesure les engagements rattachés au plan stratégique ou au plan d'action gouvernemental en cette matière ont été atteints. Les actions touchant directement Services Québec et les résultats sont les suivants :

Tableau 26 Suivi du plan d'action en matière d'allégement réglementaire et administratif

Actions	Statut
Réaliser le Portail gouvernemental de services.	Réalisé.
Mettre en place un service unifié de mise à jour des renseignements d'identité et de changement d'adresse.	Réalisé.[1]
Élargir le mandat du Comité des usagers afin qu'il puisse proposer toute amélioration qu'il juge utile au Portail gouvernemental de services et aux formalités administratives sous-jacentes.	Réalisé.
Implanter un guichet unique des entrepreneurs en construction dans l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services.	Réalisé.

1. Une entrevue visant à faciliter le changement d'adresse des entreprises a été mise en ligne le 31 mars 2010 sur l'espace Entreprises de Services Québec. Les fonctionnalités d'utilisation transactionnelle de ce service seront développées en 2010-2011.

7.2 L'emploi et la qualité de la langue française

L'exercice financier 2009-2010 a permis de rajuster les pratiques de l'organisation en ce qui concerne l'application de la Charte de la langue française. Ainsi, les messages de la réponse vocale informatisée ont tous été revus et les modalités d'accès pour obtenir de l'information en anglais également. Services Québec répond maintenant aux attentes exprimées par l'Office québécois de la langue française sur ce point.

Des échanges entre l'Office et Services Québec ont aussi eu lieu de façon régulière pour s'assurer que sa prestation de services est conforme aux exigences des politiques gouvernementales en vigueur, associées à l'application de la Charte.

Des séances d'information et des documents ont été donnés au personnel rédacteur de l'organisation pour viser la simplification du langage dans les textes destinés aux citoyens ou déposés dans le Portail gouvernemental de services. Un travail de révision des lettres et des formulaires destinés aux citoyens a été entrepris pour assurer la qualité du français. Cela se poursuivra au cours du prochain exercice.

Au sein de l'organisation, une conseillère du Bureau des communications veille à l'application de la Charte de la langue française et répond aux questions du personnel sur le sujet, offre un service de consultations linguistiques ou rédactionnelles et assure la révision linguistique des documents de masse. De plus, elle rédige des chroniques linguistiques, axées sur des problèmes de langue courants. Ces chroniques, au nombre de 33 pour l'exercice financier 2009-2010, sont déposées dans une section spéciale de l'intranet de Services Québec, où elles peuvent être consultées par le personnel.

Annexe 1 *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

Déclaration de services
aux citoyens et aux entreprises

NOTRE MISSION

Services Québec a pour mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de permettre un accès simplifié à des services publics.

NOS ENGAGEMENTS

Un service multimode

Services Québec s'engage à

- faciliter vos échanges avec le gouvernement, en vous donnant le choix du mode de communication pour le joindre, que ce soit
  - par Internet et par courriel,
  - par téléphone,
  - au comptoir, lors d'une visite à ses bureaux,
  - par courrier ;
- vous faciliter l'accès aux programmes et services gouvernementaux.

Un service personnalisé et courtois

Services Québec s'engage à

- vous traiter avec considération, en vous accordant toute l'attention requise ;
- faire preuve de courtoisie et d'écoute à votre endroit ;
- vous accompagner dans vos démarches, que ce soit
  - en étant à l'écoute de vos besoins,
  - en vous fournissant l'information ou le service requis,
  - en vous dirigeant vers le ministère ou l'organisme qui pourra répondre adéquatement à votre demande, le cas échéant.

Un service de qualité

Services Québec s'engage à

- vous fournir des renseignements clairs et appropriés ;
- répondre prestement à vos besoins.

Un service qui garantit la protection de vos renseignements personnels

Services Québec s'engage à

- protéger vos renseignements personnels et à en assurer leur confidentialité.

NOS OBJECTIFS SELON LES MODES DE COMMUNICATION

Internet

Services Québec vise à

- vous donner accès au Portail gouvernemental de services 24 heures par jour, 7 jours sur 7 ;
- vous fournir une assistance téléphonique, et ce, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30 ;
- répondre par courriel à vos demandes électroniques dans un délai de deux jours ouvrables suivant leur réception.

Téléphone

Services Québec vise à

- vous donner accès à un service téléphonique de renseignements sans frais sur tout le territoire québécois, et ce, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30 ;
- prendre votre appel à l'intérieur d'un délai maximal de trois minutes. Si nous sommes dans l'impossibilité de respecter ce délai, nous vous en informerons.

Comptoir

Services Québec vise à

- vous servir dans un délai maximal de 30 minutes après votre arrivée dans l'un de ses bureaux.

Courrier

Services Québec vise à

- répondre à votre correspondance dans un délai maximal de dix jours ouvrables suivant sa réception.

Pour nous aider à améliorer nos services

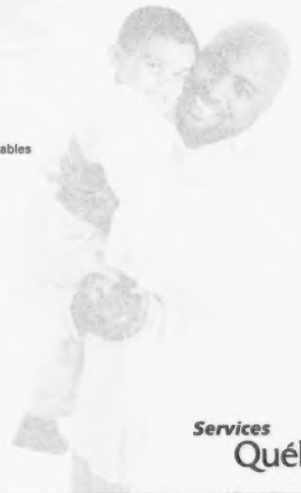
Si tous les efforts déployés pour respecter nos engagements et nos objectifs ne vous satisfont pas entièrement, sachez que Services Québec traite les plaintes et les commentaires de manière indépendante et en toute confidentialité. Il s'assurera de faire le suivi des insatisfactions exprimées par les citoyens et les entreprises de manière à apporter les correctifs qui s'imposent pour améliorer sa prestation de services.

Services Québec s'engage à vous répondre dans un délai maximal de 20 jours ouvrables.

Transmettez votre plainte, votre commentaire ou votre suggestion au Bureau de la qualité des services, et ce, de la façon qui vous convient le mieux.

Bureau de la qualité des services
Services Québec
800, place D'Youville, 20e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
Par téléphone : 418 646-4011
Par télécopieur : 418 528-9341
Par courriel : qualite@servicesquebec.gouv.qc.ca

Vous êtes au bon endroit !



Services Québec

Annexe 2 Engagements du Directeur de l'état civil

Le Directeur de l'état civil est conscient que les documents qu'il délivre, qu'il s'agisse de certificats ou de copies d'actes, sont nécessaires aux citoyens afin de leur permettre d'avoir accès à des programmes et services gouvernementaux ou à des services offerts par des institutions privées. En ce sens, il reconnaît que ses services doivent se caractériser par une rapidité d'exécution qui soit associée à une qualité et une intégrité des documents délivrés.

Le personnel du Directeur de l'état civil prend très au sérieux son engagement d'améliorer la qualité de ses interventions auprès des citoyens. Ses actions sont guidées par le souci de faciliter l'accès à ses services par une approche humaine et adaptée à la situation de chacun.

Attitude envers les citoyens

Accueillir les citoyens avec respect, courtoisie et diligence. Tout le personnel partage ces valeurs en étant agréable et accueillant à l'égard des citoyens, en étant à leur écoute, en leur offrant le meilleur service possible.

Respect : Chaque personne est accueillie avec courtoisie et discrétion ; elle est écoutée avec attention et empathie.

Diligence : La demande est traitée dans un délai raisonnable par un personnel qualifié.

Justice et équité : Chaque personne a l'occasion d'exposer pleinement son point de vue et bénéficie d'un traitement impartial. Les situations particulières sont prises en considération et toutes les décisions sont rendues dans le respect des droits des citoyens.

Offre de services

Traitement d'une demande de certificat et de copie d'acte	Délai de traitement (excluant la livraison)
En traitement **normal**	Dans un délai de 12 jours ouvrables
En traitement **accéléré**	Dans un délai de 3 jours ouvrables
Réponse téléphonique	**Délai de réponse**
Temps d'attente au téléphone avant de parler à un préposé	Dans un délai de 3 minutes
Réponse au comptoir	**Délai de réponse**
Temps d'attente pour rencontrer un préposé	Dans un délai de 30 minutes

Annexe 4 Guide d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration

PRÉAMBULE

Les administrateurs publics et les dirigeants d'organismes sont appelés de plus en plus à prendre des décisions souvent rapides, dans des situations délicates ou complexes, et doivent être capables, pour préserver la confiance de la population, de les justifier en tout temps. Placés face à de telles situations, où il n'y a pas de réponse unique et évidente, la connaissance de l'ensemble des règles prescrites est nécessaire mais parfois insuffisante pour guider les administrateurs publics et les dirigeants d'organismes dans leurs choix. L'éthique apparaît alors comme un guide indispensable, qui fait appel à l'exercice de leur jugement et à leur responsabilité, afin de mieux décider dans les contextes empreints d'incertitude.

Le législateur exige que les membres du conseil d'administration de chaque organisme et entreprise du gouvernement se dotent d'un code d'éthique et de déontologie dans le respect des principes et règles édictées par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (R.R.Q., c.M-30, r.0.1). Ce code précise les comportements attendus de la part des administrateurs publics et leur impose, à cet égard, certains devoirs et obligations auxquels ils doivent se conformer, sous peine de sanction.

Considérant qu'il est reconnu aujourd'hui qu'une telle approche, essentiellement déontologique, n'est plus suffisante pour s'assurer de la bonne conduite des affaires d'une organisation guidée par un souci de transparence, d'efficacité et de cohérence, nous proposons un guide d'éthique plutôt qu'un code de déontologie qui reflète à la fois les considérations d'ordre légal, déontologique et éthique.

Dans cette modification de perspective, les principes et les règles décrits dans ce document sont énoncés non pas dans un esprit de contrainte mais ils visent à susciter une sensibilisation et une conscientisation à l'égard de la recherche de la conduite la plus juste et la plus responsable, suivant les situations, de la part des administrateurs publics impliqués dans les activités de Services Québec.

Le Guide d'éthique et de déontologie se veut un document de référence destiné aux membres du conseil d'administration de Services Québec pour les inspirer et les orienter dans l'exécution de leur autorité, leurs prises de décisions et l'accomplissement de leurs devoirs d'administrateurs publics.

L'objet du Guide

Le Guide a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens et des entreprises dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de Services Québec. L'intégrité doit être comprise ici comme le résultat d'actions accomplies avec honneur, honnêteté et exemplarité dans la saine gestion des deniers publics et qui visent à maintenir la bonne réputation de l'organisation.

Le Guide n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes et des règles énoncés dans les différents règlements et lois, notamment la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c.F-3.1.1), la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c.M-30), le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, auxquels demeurent assujettis les membres du conseil. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Le champ d'application

Le Guide s'applique aux membres du conseil d'administration de Services Québec.

Les objectifs du Guide

Les principaux objectifs poursuivis par le Guide sont

- d'encourager le recours à l'éthique en proposant aux membres du conseil des balises permettant de favoriser l'exercice de leur jugement et leur responsabilité, comme administrateurs publics, dans les situations suivantes :
  - quand la règle, de même que les lois et règlements associés, ne disent rien de la conduite à suivre,
  - quand les lois, les règlements ou les règles prescrivent des conduites incompatibles,
  - quand les lois, règlements ou règles appliqués « à la lettre » recommanderaient des conduites contredisant l'esprit qui a présidé à son énonciation,
  - quand il n'y a pas de règles applicables à la situation en présence ;
- d'informer les membres du conseil des règles de déontologie auxquelles ils sont assujettis comme administrateurs publics ;
- de rendre explicites auprès de la population les devoirs des administrateurs ainsi que les pratiques et les comportements attendus de ceux-ci.

Dans les sections suivantes, l'éthique précède les règles de déontologie considérant que l'application de ces règles, lesquelles sont rédigées d'une façon générale, peut entraîner des situations particulières qui nécessitent une réflexion critique sur les principes légaux et un questionnement fondés sur les valeurs de Services Québec.

SECTION I – L'ÉTHIQUE

Cette section introduit l'éthique comme le nécessaire complément à la déontologie, lorsqu'il n'y a pas de règles de droit applicables à la situation, quand les règles de droit ne disent rien de la conduite à suivre, quand la règle de droit appliquée à la lettre recommanderait des conduites contredisant l'esprit de la règle ou quand la règle prescrit des conduites incompatibles.

Le propre de l'éthique n'est pas simplement la loi, les règlements ou les règles « à suivre » mais plutôt le « sens à donner » à une conduite. Ainsi, les membres du conseil, soucieux d'adopter les conduites les plus judicieuses et d'agir avec justesse suivant les circonstances, ne vont pas hésiter à questionner leurs pratiques et leurs actions, et ce, bien au-delà de l'habituelle préoccupation de conformité aux règles établies. Une telle attitude suppose un engagement personnel de chacun dans la recherche de la meilleure cohérence dans leurs choix avec la mission et les valeurs de Services Québec.

La mission de Services Québec

Services Québec a comme mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

C'est là sa raison d'être et, à cet égard, Services Québec joue un rôle de premier plan à titre de répondant gouvernemental privilégié en matière de prestations de services publics. À ce titre, Services Québec se doit de favoriser la confiance tant auprès des citoyens et des entreprises qu'au sein de l'appareil gouvernemental et de ses employés afin d'atteindre sa mission, soit de simplifier l'accès aux services publics tout en recherchant constamment un équilibre coût/service.

Les valeurs de Services Québec

C'est de la mission de Services Québec que découlent d'une façon encore plus immédiate les valeurs suivantes, lesquelles devraient servir de points de repères aux membres du conseil dans l'exercice de leurs fonctions.

Le respect : accorder un second regard.

Le respect consiste à accorder un second regard, lorsque requis, sur une problématique donnée, afin de ne pas heurter inutilement les personnes ou parties concernées.

La responsabilité : s'engager et faire les bons choix.

La responsabilité, c'est s'engager, c'est agir en « maître d'œuvre » et faire les choix qui doivent être faits afin de réaliser la mission de Services Québec. La responsabilité suppose aussi d'aller contre la facilité et les automatismes dans un souci de « Bien faire ».

La prévoyance : veiller à l'intérêt supérieur du citoyen et de l'entreprise.

La prévoyance se définit comme le souci et l'attention portés afin de concevoir à l'avance ce qui va se passer. Il s'agit d'envisager les événements en prenant les mesures de précaution nécessaires pour y faire face en vue de « Bien faire » en matière de simplification d'accès aux services publics.

La contribution des membres du conseil d'administration

Les membres du conseil, dans le cadre de leurs fonctions, contribuent à la réalisation de la mission de Services Québec et à la bonne administration de ses activités. Ils doivent être préoccupés par la cohérence entre les idéaux de Services Québec (sa mission, son ambition, ses valeurs) et les décisions qu'ils ont à rendre, à titre d'administrateurs publics au service de Services Québec.

Les membres du conseil exercent leurs fonctions dans l'intérêt public, avec toute la rigueur, l'impartialité, l'assiduité et le respect que nécessitent le travail collaboratif et la participation à la réalisation de la mission de Services Québec.

Les membres du conseil s'engagent à mettre à profit leurs connaissances, leurs aptitudes et leur expérience de manière à favoriser l'accomplissement de la mission et de l'ambition de Services Québec.

SECTION II – LA DÉONTOLOGIE

Cette partie énonce les devoirs et les obligations imposés aux administrateurs publics agissant dans le cadre particulier de la fonction publique québécoise.

Bien qu'il soit incontournable de se conformer à ces règles déontologiques, il faut savoir qu'elles ne peuvent à elles seules énumérer toutes les situations à privilégier ni décrire toutes les situations à éviter. En effet, il serait illusoire de penser que ces règles puissent toujours, à elles seules, guider les comportements des membres du conseil. Ainsi, leur application requiert quelques fois une réflexion éthique rigoureuse, laquelle doit être guidée par la mission de Services Québec et ses valeurs.

En cas de doute, il appartient aux membres du conseil d'agir selon l'esprit de ces règles déontologiques en orientant leur prise de décision sur la mission et les valeurs de Services Québec.

Dispositions générales

Les membres du conseil sont tenus, dans l'exercice de leurs fonctions, de se conformer aux obligations que leur imposent la loi, notamment la Loi sur le conseil exécutif, la Loi sur Services Québec et les règlements afférents et agir dans les limites des pouvoirs qui leur sont conférés.

Les membres du conseil ne doivent pas faire primer leur intérêt personnel aux dépens de celui de Services Québec. Ils doivent donc organiser leurs affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de leurs fonctions. Les membres du conseil doivent aussi dissocier de l'exercice de leurs fonctions la promotion et l'exercice de leurs activités professionnelles ou d'affaires, sauf le président-directeur général, qui est à l'emploi exclusif de Services Québec.

Dans l'exécution de leurs fonctions, les membres du conseil font bénéficier leurs collègues et Services Québec des connaissances et aptitudes qu'ils ont acquises au cours de leur carrière.

Règles relatives à l'obligation de discrétion et la confidentialité

Les membres du conseil sont tenus à la discrétion sur ce dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions et sont tenus, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue. La discrétion, tout en exprimant une idée de réserve et de retenue dans les actions et les paroles, exige de la part des membres du conseil du discernement, c'est-à-dire de raisonner avec prudence.

Les membres du conseil ne peuvent utiliser à leur profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

Ces obligations n'ont pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration en requiert la confidentialité.

Les membres du conseil assurent et préservent la confidentialité des informations qu'ils obtiennent dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions d'administrateur. Ils doivent s'assurer de la destruction sécuritaire de tout document confidentiel lorsque ce dernier n'est plus nécessaire à l'exécution de leur mandat d'administrateur. Ils doivent faire preuve de discernement et user de retenue dans leurs conversations afin de ne pas favoriser une personne ou partie au détriment d'une autre sur le plan des liens d'affaires qu'elle a ou pourrait avoir avec Services Québec.

Les membres du conseil ne peuvent donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant Services Québec.

Règles en matière de conflit d'intérêts

Principe : préserver l'indépendance d'esprit et le désintéressement des membres du conseil.

Il relève de la responsabilité de chacun des membres du conseil de prendre les précautions nécessaires pour éviter de se placer dans une situation de conflit entre leur intérêt personnel et les obligations de leurs fonctions. Ils doivent éviter de se placer dans toute situation pouvant jeter un doute raisonnable sur leur capacité de s'acquitter de leurs devoirs avec intégrité, c'est-à-dire en agissant en considération des règles applicables, du contexte dans lequel ils évoluent, des mœurs de l'organisation ainsi que des valeurs promues par Services Québec. Lorsqu'une telle situation survient en dehors de leur volonté, les membres du conseil doivent la divulguer immédiatement au président du conseil d'administration et y remédier sans tarder.

Les membres du conseil doivent donc s'assurer de n'avoir dans aucune entreprise un intérêt direct ou indirect qui pourrait placer leur intérêt personnel en conflit avec celui de Services Québec, sous peine de déchéance de charge.

Détermination de situations de conflit d'intérêts

On entend par « situation de conflit d'intérêts », toute situation où un membre du conseil a un intérêt personnel suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de Services Québec. L'intérêt peut être pécuniaire ou moral. Il n'est pas nécessaire que le membre du conseil ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de Services Québec.

Les situations suivantes peuvent également constituer des conflits d'intérêts :

- avoir directement ou indirectement un intérêt dans une délibération du conseil d'administration;
- avoir directement ou indirectement un intérêt dans un contrat ou un projet de Services Québec;
- obtenir ou être sur le point d'obtenir un avantage personnel qui résulte d'une décision de Services Québec;
- se laisser influencer par des considérations extérieures telles que la possibilité d'une nomination ou des perspectives ou offres d'emploi.

De multiples situations sont susceptibles d'entraîner des situations de conflit d'intérêts. C'est pourquoi les membres du conseil doivent se montrer très vigilants. En cas de doute, ils peuvent soumettre leur situation au président du conseil.

Annexe 3 Schéma du *Plan stratégique 2007-2012*

Plan stratégique 2007-2012

L'art de faire ensemble

1 Faire aisément

Enjeu 1 : Une valeur ajoutée à l'offre gouvernementale de services

SIMPLIFIER LA RELATION ENTRE L'ÉTAT, LES CITOYENS ET LES ENTREPRISES DANS UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ

Une accessibilité accrue aux services publics

1.1 Promouvoir l'utilisation du Portail gouvernemental de services et assurer son développement
- *Nombre de visites pour chacun des espaces du Portail*
- *Niveau de satisfaction de la clientèle*

1.2 D'ici 2010, promouvoir et développer le Centre de relations avec la clientèle, accessible par un numéro de téléphone unique
- *Nombre d'appels reçus*
- *Niveau de satisfaction de la clientèle*

1.3 D'ici 2010, déployer le réseau régional de services
- *État d'avancement du déploiement*
- *Niveau de satisfaction de la clientèle*

1.4 Dès 2007, assurer l'évolution des services d'accompagnement dans une perspective d'utilisation optimale des modes en favorisant le libre-service
- *Nombre de demandes d'aide à la navigation par téléphone*
- *Types de services d'accompagnement offerts, selon le mode*
- *Niveau de satisfaction de la clientèle*

Une offre de services enrichie

1.5 Offrir un service de renseignement et de référence sur les programmes et les services du gouvernement
- *Nombre de demandes auxquelles on a répondu, selon le mode*
- *Nombre de demandes auxquelles on a répondu de façon complète*

1.6 Offrir une gamme de services permettant de simplifier la relation entre l'État, les citoyens et les entreprises
- *Nombre de transactions effectuées, par services offerts*
- *Niveau de satisfaction de la clientèle*

1.7 Accroître l'offre de services relative aux registres d'État
- *Nombre de transactions effectuées, par registres offerts*
- *Niveau de satisfaction de la clientèle*

1.8 Assurer la coordination des communications gouvernementales en situation d'urgence
- *Nombre et type d'actions réalisées lors de sinistres*
- *Nombre et type d'actions réalisées en prévention*

2 Faire en complément

Enjeu 2 : Le renouvellement de la prestation de services et la collaboration horizontale

ASSURER UN LEADERSHIP DANS LE RENOUVELLEMENT DE LA PRESTATION DE SERVICES PUBLICS

La conclusion de partenariats

2.1 Instaurer un nouveau mode de collaboration pour la prestation de services publics avec les ministères et les organismes
- *Nombre d'ententes conclues ou renouvelées avec les ministères et les organismes*
- *Nombre d'initiatives de collaboration réalisées avec les ministères et les organismes*

2.2 Contribuer à l'essor des services administratifs partagés dans la fonction publique
- *Nombre d'ententes conclues ou renouvelées en ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles*

2.3 Évaluer les opportunités de partenariats de services avec les administrations fédérale et municipales
- *Nombre d'études d'opportunités effectuées*

Avec l'ambition de
simplifier l'accès à juste coût

En faisant vivre des valeurs de
respect, de responsabilité et de prévoyance

Tout en réalisant la mission
d'offrir aux citoyens et aux entreprises sur tout le territoire du Québec un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics

3 Faire juste à temps

Enjeu 3 : L' adaptation du personnel et l'efficience organisationnelle

METTRE EN ŒUVRE LES ASSISES NÉCESSAIRES AU DÉVELOPPEMENT D'UNE ORGANISATION AGILE

L'évolution des personnes dans la transformation organisationnelle

3.1 Favoriser l'émergence d'une culture empreinte d'éthique
- *Nombre d'activités éthiques réalisées*

3.2 Dès 2007, instaurer des mesures structurantes d'accueil, de soutien et de développement des compétences des personnes
- *Type de mesures d'accueil et de soutien et nombre de personnes en ayant bénéficié selon le type*
- *Type de mesures de développement des compétences instaurées et nombre de jours-personnes réalisés selon le type*

3.3 Faciliter l'esprit de collaboration et les communications internes
- *Niveau de satisfaction des employés*

La mise en place de structures et d'infrastructures

3.4 D'ici 2009, mettre en place les structures d'évaluation du juste coût des services
- *État d'avancement de l'implantation du système de coût de revient*
- *État d'avancement de la politique de tarification*

3.5 Assurer l'efficience des processus de travail pour chaque nouveau service intégré
- *Nombre de services dont les processus ont été analysés*
- *Nombre de services dont les processus ont été optimisés*

3.6 Dès 2007, établir une approche normalisée de développement et d'intégration des services
- *Type de mécanismes de contrôle organisationnels mis en place*

3.7 Assurer la mise en place d'infrastructures technologiques et téléphoniques robustes et performantes
- *État d'avancement de la mise en place de la plateforme téléphonique*
- *État d'avancement de la mise en place des infrastructures technologiques*

3.8 Poursuivre la mise en place de mesures assurant la protection des renseignements personnels et confidentiels et la sécurité de l'information
- *Nombre de mesures de protection des renseignements personnels et confidentiels mises en place*
- *Nombre de mesures de sécurité de l'information mises en place*

2007-12

Services Québec

Mesures de prévention des conflits d'intérêts

Déclaration d'intérêts

Au moment de leur nomination, les membres du conseil doivent remettre au président du conseil d'administration une déclaration écrite l'informant de situations qui pourraient avoir un lien direct avec les activités de Services Québec et donner lieu à un conflit d'intérêts.

Si les membres eux-mêmes ou un de leurs proches détiennent directement ou indirectement dans un organisme, une entreprise ou une association un intérêt susceptible de les placer dans une situation de conflits d'intérêts, ils doivent le déclarer en précisant les droits qu'ils peuvent faire valoir contre Services Québec ainsi que leur nature et leur valeur.

De même, les membres qui se trouvent en situation de conflit d'intérêts en cours de mandat doivent le signifier par écrit au président du conseil d'administration dans les meilleurs délais.

Traitement et résolution des conflits d'intérêts

S'il y a conflit d'intérêts, les membres en cause doivent s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'objet du conflit et éviter d'influencer cette décision. Ils doivent également se retirer de la réunion pendant les délibérations et le vote relatifs à la question qui les place en conflit d'intérêts. Le procès-verbal doit faire état de leur absence ou de leur abstention de participer aux discussions.

Dès qu'il est informé qu'un membre se trouve en situation de conflit d'intérêts, le président peut décider de toute mesure additionnelle jugée appropriée pour assurer la primauté de l'intérêt public et préserver la confiance du public envers le conseil d'administration, ses membres et Services Québec.

Confidentialité des déclarations des membres du conseil

Le secrétaire du conseil d'administration veille à ce que les renseignements transmis par les membres au président au sujet des situations pouvant donner lieu à un conflit d'intérêts demeurent confidentiels. Tous les documents sont versés à des dossiers personnels spéciaux créés à cet effet et gardés en sécurité au bureau du secrétaire général de Services Québec.

Cadeaux, faveurs, marques d'hospitalité et avantages

Afin de préserver l'indépendance d'esprit et le désintéressement essentiels à l'exercice des fonctions d'administrateur public et d'éviter toute situation de conflit d'intérêts réel ou potentiel, les membres du conseil doivent être particulièrement vigilants face aux cadeaux ou avantages qui leur sont offerts par des tiers.

Ainsi, il leur est interdit d'accepter un présent ou un avantage quelconque d'une entreprise ou d'un organisme qui traite ou souhaite traiter avec Services Québec, à l'exception des cadeaux d'usage et de valeur modeste. Dans les cas où les membres du conseil se verraient offrir un cadeau, une marque d'hospitalité ou un autre avantage pour un geste accompli dans l'exercice de leurs fonctions, ils doivent également le refuser à moins qu'il ne soit d'usage et de valeur modeste. Afin d'éviter les situations ambiguës, il est préférable que les membres précisent clairement l'existence de ces règles à toute personne qui exprimerait l'intention de leur offrir un cadeau ou une marque d'hospitalité. Les membres ne peuvent en aucun cas accepter de l'argent.

Tout cadeau ou tout autre avantage reçu en contravention avec ces règles doit être remis au donateur ou à l'État.

Les membres du conseil doivent s'abstenir d'accorder, de solliciter ou d'accepter une faveur ou un avantage indu pour eux-mêmes ou pour un tiers. Ils doivent aussi éviter d'utiliser leur fonction d'administrateur de Services Québec afin d'influencer une décision en faveur ou de procurer un avantage indu à un tiers.

Règles applicables en cas de cessation des activités

Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au sein de Services Québec.

Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant Services Québec pour lequel il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Le membre du conseil ne peut, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, agir au nom et pour le compte d'autrui relativement à une procédure, une négociation ou à une autre opération à laquelle Services Québec est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Le membre ne peut pas traiter, dans les circonstances prévues au paragraphe précédent, avec un autre membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

Règles diverses

Utilisations des biens de Services Québec

Les membres du conseil ne doivent pas confondre les biens de Services Québec avec les leurs et ne peuvent les utiliser à leur profit ou au profit de tiers.

Considérations politiques et réserve

Le président du conseil d'administration doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques. De plus, s'il a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective, il doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif et se démettre de ses fonctions.

Afin de préserver l'intégrité et l'impartialité de Services Québec et de ses membres de même que pour s'assurer d'agir dans l'intérêt du public, les membres du conseil doivent prendre leurs décisions indépendamment de toute considération politique partisane.

SECTION III – LES MODALITÉS D'APPLICATION

Responsable de l'application du Guide

Le président du conseil d'administration est responsable de l'application de la section I du Guide. À cet égard, il peut faire appel à l'éthicien de Services Québec pour obtenir un avis sur toute situation jugée problématique, sur toute modification proposée au Guide ou sur toute question concernant l'éthique ou la déontologie.

Le président du conseil d'administration doit également s'assurer de la conformité des règles de déontologie édictées à la section II du Guide par les membres du conseil de Services Québec. Il doit prendre les précautions nécessaires pour préserver la confidentialité des informations fournies en application du Guide.

Lorsque le président du conseil a des motifs raisonnables de croire qu'un membre du conseil n'a pas respecté l'une ou l'autre des règles de déontologie, il en informe immédiatement le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif, en lui remettant une copie complète de son dossier.

Processus disciplinaire et sanctions

En cas de manquement aux règles de déontologie, le membre impliqué sera soumis au processus disciplinaire décrit au chapitre VI du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

La sanction qui peut être imposée à un membre du conseil est la réprimande, la suspension ou la révocation. Toute sanction imposée à un membre est écrite et motivée.

Publication

Conformément à l'article 36 de la Loi sur Services Québec, le Guide doit être publié annuellement par Services Québec dans son rapport annuel de gestion. Cette responsabilité est dévolue au secrétaire général de Services Québec.

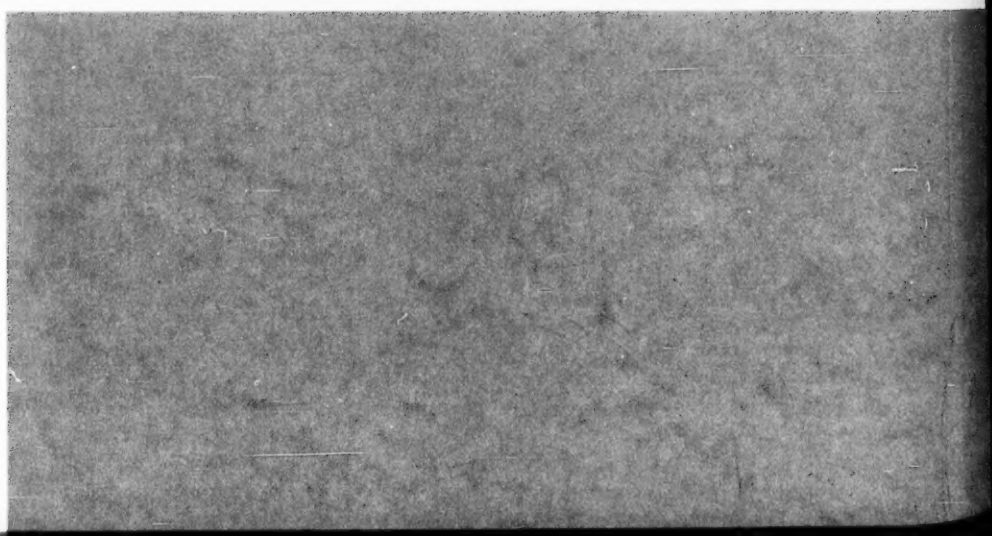
Entrée en vigueur

Le Guide entre en vigueur le 3 avril 2007, à la suite de son adoption par résolution du conseil d'administration le 29 mars 2007, tel qu'il appert de la résolution 2007-006.

www.servicesquebec.gouv.qc.ca

418
514
1 877 644-4545

Dans un bureau près de chez vous



Services
Québec